



# **APUA JA OSALLISUUTTA LASTEN- SUOJELUN AVOTYÖN OHJAUS- TYÖSSÄ**

Ohjaustyön vaikuttavuus ja osallisuuden  
toteutuminen asiakkaiden näkökulmasta

Tiina Hämäläinen

Opinnäytetyö  
Marraskuu 2015  
Sosiaalialan koulutus  
Sosiaalisen kuntoutuksen  
suuntautumispolku

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutus  
Sosiaalisen kuntoutuksen suuntautumispolku

HÄMÄLÄINEN, TIINA:

Apua ja osallisuutta lastensuojelun ohjaustyössä  
Ohjaustyön vaikuttavuus ja osallisuuden toteutuminen asiakkaiden näkökulmasta  
Opinnäytetyö 56 sivua, joista liitteitä 2 sivua  
Marraskuu 2015

---

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin asiakasperheen näkökulmaa lastensuojelun avotyössä sekä kehitettiin lastensuojelun avotyön palautelomaketta. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden kokemusta lastensuojelun avotyöstä: kokivatko asiakkaat olleensa osallisia prosessiin ja oliko avotyöllä ollut vaikutusta heidän tilanteisiinsa. Vaikuttavuutta kartoitettiin selvittämällä, onko lastensuojelun avotyöstä asiakkaiden mielestä hyötyä, millaista hyötyä siitä on ja mitkä ovat olleet hyödyllisiä työtapoja tai käytänteitä. Lisäksi pyrittiin kartoittamaan yhteisiä piirteitä ja syy-seuraussuhteita onnistuneista asiakaskokemuksista.

Aineistona käytetyt strukturoidut kyselylomakkeet kerättiin onnistuneesti päättyneistä asiakassuhteista Tampereen eteläiseltä lapsiperheiden sosiaaliasemalta vuosina 2010–2013. Vastauksia oli 41 kappaletta. Vastaajina oli äitejä, isiä, lapsia ja nuoria. Vastauksia analysoitiin pääasiassa kvantitatiivisesti tilastollisin menetelmin, avoimia vastauksia ryhmiteltiin käyttäen kvantifioivaa erittelyä sekä aineistolähtöisen sisällönanalyysin piirteitä. Avointen vastausten analyysissä pitäydyttiin ilmisällön analyysissä.

Tutkimuksen mukaan asiakkaan kokemus riittävästä tiedonsaannista korotti hänen arvioitaan lastensuojelun avotyön luotettavuudesta. Luotettavuutta pidettiin erittäin hyvänä. Äidit kokivat hyötynensä ohjaustyöstä, samoin suurin osa lapsista ja nuorista. Isien kokemus ohjaustyön hyödystä oli vaihteleva. Hyötymisen kokemukseen ei tilastollisesti vaikuttanut, kuinka paljon tilanne oli työskentelyn aikana muuttunut. Toisaalta asiakkaat, joiden tilanne oli parantunut eniten, vastasivat palvelusta olleen vähintään jonkin verran hyötyä. Asiakkaiden omien arvioiden mukaan alussa vaikeimmat tilanteet olivat parantuneet eniten.

Avoimeen kenttään vastaajat olivat kirjoittaneet kuvausta saadusta avusta, asiakassuhteesta sekä kertoneet pettymyksestä ja siitä, mitä olisivat kaivanneet. Auttaneiksi teki joiksi luokiteltiin konkreettinen tuki, henkinen tuki ja ohjaajien asenne. Erityisen tärkeäksi koettiin henkinen tuki: ohjaajan saa nopealla aikataululla kiinni ja palaveriin, kun kriisi iskee.

Vastaajat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun lastensuojelun avotyössä. Vastauksista erottui pienestä vastaajamäärästä huolimatta selvästi yksi vastaajaryhmä: isät. Isien joukossa oli ohjaustyöhön tyytymättömmämpiä vastaajia kuin muissa vastaajaryhmissä. Esimerkiksi ajan ja tuen saamiseen kaikki muut kuin isät olivat tyytyväisiä. Isien osallisuuden tukeminen lastensuojelussa olisi tärkeä tutkimus- ja kehityskohde.

---

Asiasanat: lastensuojelu, osallisuus, vaikuttavuus, lapsi, isä, tuki, asenne.

## ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Social Services  
Option of Social rehabilitation

HÄMÄLÄINEN, TIINA:

Help and Participation in Child Protection Open Care  
Effect and Participation in Open Care from Clients' Viewpoint

Bachelor's thesis 56 pages, appendices 2 pages  
November 2015

---

In this study, the view of family in open care of child protection services was studied. The objective was to find out if open care affected families' situation and if families were understood and involved in the process. The goal was to find out if and how open care helped the situations and what kinds of practices were useful for the clients. Information gathered during the study was used to further improve the questionnaire.

Questionnaires were conducted at southern social welfare office for families with children in with successful child protection clients from 2010 to 2013. Forty-one questionnaires were answered by mothers, fathers, children and young people. The data were analyzed using quantitative methods. Qualitative data from open questions was quantified, also parts of qualitative content analysis were applied.

The results showed that clients were satisfied with open care. Within the clients a small group stood out, namely fathers. Among fathers some clients were more unsatisfied than any clients in any other group. Fathers as a group would need more special attention from open care.

Clients who were satisfied with the amount of information they received about child protection services evaluated the work more confidential. Mothers, children and young people benefited from the services while fathers' experience varied. The changes in clients' situation during the process did not correlate with the clients' experience of open care's usefulness. Situations that improved the most were most difficult at the beginning.

Qualitative answers consisted mostly of describing the customer relationship, the help clients had, disappointments and wishing, what kind of help they would have wanted. The three main groups were: practical help, emotional support and professional attitude. Especially important was emotional support including good reachability when family had a crisis: the employees were reached during the day the crisis hit and they were able to meet at the latest the next day. All in all, clients were very satisfied with the service. It would be beneficial to see more research made about supporting fathers in child protection services.

---

Key words: child protection services, participation, affect, child, father, support, professional attitude.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	7
2	LASTENSUOJELU .....	9
2.1	Lastensuojelulaki .....	9
2.2	Lastensuojelun prosessi .....	9
3	NÄKÖKULMIA LAPSEN JA NUOREN KEHITYKSEEN .....	11
3.1	Lapsuus .....	11
3.2	Perheen merkitys lapsen kehityksessä .....	12
4	OSALLISUUS JA KONTROLLI LASTENSUOJELUN AVOTYÖSSÄ .....	14
4.1	Osallisuus lastensuojelutyössä .....	14
4.2	Osallisuuden rakentuminen.....	15
4.3	Valtautuminen ja kontrolli .....	17
4.4	Myönteinen ja kielteinen asiakassuhde lastensuojelussa.....	17
5	VAIKUTTAVUUS LASTENSUOJELUN AVOTYÖSSÄ.....	19
5.1	Vaikuttavuus sosiaalialan työssä .....	19
5.2	Ympäristötekijöiden vaikutus lopputulokseen.....	19
6	TUTKIMUSMENETELMÄT .....	21
7	TUTKIMUSONGELMAT JA TUTKIMUSASETELMA .....	22
7.1	Tutkimusongelmat .....	22
7.2	Aineiston keruu.....	22
7.3	Tutkimusasetelma .....	23
7.4	Palautteen saamisen kehittäminen .....	23
8	KYSELYN TULOKSET .....	24
8.1	Vastaajat.....	24
8.2	Tiedonsaanti.....	25
8.3	Tuen saamisen kokemus .....	27
8.4	Ymmärretyksi tulemisen kokemus .....	28
8.5	Työskentelyn luotettavuus .....	30
8.6	Oliko lastensuojelun ohjaustyöstä hyötyä?.....	33
8.7	Kokonaisarvosana .....	34
8.8	Eri vastausten yhteys toisiinsa .....	35
8.9	Alku- ja lopputilanteet, vaikuttavuus.....	38
9	ASIAKKAAN KOKEMUKSIA VAIKUTTAVUUDESTA, MIKÄ AUTTOI.....	41
10	MUUTA YHTEISTÄ KYSELYLOMAKKEISSA MAINITTUA.....	43
11	POHDINTA.....	45
11.1	Perheiden osallisuus.....	45

11.2 Lasten ja nuorten osallisuus .....	45
11.3 Isän osallisuus lastensuojelussa .....	46
11.4 Vaikuttavuus .....	47
11.5 Auttaneita tekijöitä.....	48
11.6 Tutkimuksen luotettavuus.....	49
12 KYSELYLOMAKKEEN ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN .....	51
LÄHTEET.....	52
LIITTEET .....	54
Liite 1. Kyselylomake .....	54
Liite 2. Täydennetty kyselylomake .....	55

## ERITYISSANASTO

lapsi	teoriaosassa sanalla lapsi viitataan lastensuojelulain mukaisesti alle 18 vuotiaaseen henkilöön. Tuloksissa lapsi tarkoittaa henkilöä, joka on itse vastauksellaan identifioinut itsensä lapseksi eikä nuoreksi.
ohjaustyö	Lastensuojelun avohuollon perhetyötä sanotaan Tampereella ohjaustyöksi.
toimijuus	toimijuudella viitataan siihen, että ihminen itse uskaltautuu otamaan vastuuta omasta elämästään, toimimaan ja puhumaan omasta näkökulmastaan. Toimijuus ja osallisuus ovat toisiaan tukevia asioita ihmisen elämässä ja toisen kohentuessa toinenkin voi parantua
vaikuttavuus	Vaikuttavuudella tarkoitetaan tässä prosessin aikana tapahtunutta muutosta asiakkaan tilanteessa. Siihen vaikuttavat monet prosessin ulkopuolisetkin tekijät, joten kaiken muutoksen ei voida katsoa johtuneen lastensuojelutyöstä.
separaatio-individuaatioprosessi	Persoonallisuuden ja ydinminuuden kehitymisprosessi joka kestää koko elämän. Se kuuluu normaaliin kehitykseen jossa lapsi erillistyy vanhemmistaan ja yksilöityy lapsuuden vanhemmista tai hoitajista ja aikanaan lähtee lapsuuden kodista.

## 1 JOHDANTO

Osallisuutta pidetään sosiaalialan työssä olennaisena näkökulmana ja tavoitteena. Tavoitteena on lisätä osallisuuden kokemusta asiakkaiden elämään. Osallisuutta on mahdollisuus osallistua toimintaan, tulla kuulluksi ja vaikuttaa. Ihmisen osallisuutta määrittää olennaisesti myös se, että hänen mielipiteensä otetaan huomioon niin, että hänelle syntyy kokemus kuulluksi tulemisesta. Osallisuudella voidaan viitata myös mahdollisuuteen osallistua, kuulua ja vaikuttaa laajemmassa yhteisössä tai yhteiskunnassa. Tässä työssä tutkitaan perheen osallisuutta lastensuojelun avohuollon viitekehyksessä. (Tanskanen&Timonen-Kallio 2010, 18-19.)

Tiukentuvien resurssien aikana myös taloudellisuus on otettava huomioon. Sosiaalialalla työhön kuluneiden resurssien ja työstä seuranneen positiivisen muutoksen välistä yhteyttä kuvataan termillä vaikuttavuus. Se on lähellä termiä tehokkuus, mutta ihmisen elämä on monimutkainen ja siihen vaikuttavat samanaikaisesti monet eri asiat, joten tehokkuuden mittaaminen olisi vaikeaa eivätkä tulokset olisi tosiasiallisesti vertailukelpoisia. Vaikuttavuuden tutkimisessa pyritään kartoittamaan sitä, onko jonkun toimenpiteen aikana tapahtunut muutosta ja jos on, minkä ihminen itse kokee vaikuttaneen muutokseen.

Lastensuojelu on lakisääteistä lapsen kasvun ja kehityksen turvaamiseen tähtäävää toimintaa. Lastensuojelussa pyritään ensisijaisesti tukemaan perheen pärjäämistä avohuollon tukitoimenpitein niin, että lapsella olisi edellytykset kasvaa ja kehittyä. Taustalla on Suomen lainsäädäntö sekä vuonna 1991 suomessa ratifioitu YK:n lapsen oikeuksien yleissopimus. (Lastensuojelulaki, 1§,2§, 3§, 4§; Unicef 1989.)

Tämä opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Tampereen eteläisen lapsiperheiden sosiaaliaseman ohjaustyön kanssa. Ohjaustyö oli kerännyt päättyvistä asiakassuhteista palautetta strukturoidulla kyselyllä ja toivoi että aiheesta tehdään opinnäytetyö. Kyselyn pohjalta tutkittiin sitä, onko ohjaustyön piirissä ollut lapsi tai nuori kokenut saavansa vaikuttaa ohjaustyöhön ja onko hän kokenut sen vaikuttavaksi. Koska palautetta oli kerätty runsaasti myös vanhemmilta, muutettiin tutkimuksen näkökulma koskemaan koko perhettä.

Tässä opinnäytetyössä keskitytään tutkimaan lapsen ja vanhempien näkökulmaa asiakas-suhteissa sekä sitä, miten he kokivat itsensä osallisiksi siihen mitä tapahtui. Työssä pohditaan sitä, onko työskentelyllä asiakkaan näkökulmasta ollut positiivisia vaikutuksia hänen tilanteeseensa ja millainen työote koetaan vaikuttavaksi.



## **2 LASTENSUOJELU**

### **2.1 Lastensuojelulaki**

Lastensuojelulain mukaan lapsen vanhemmilla ja huoltajilla on ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista, kasvusta ja kehityksestä. Viranomaisten tehtävä on tukea vanhempia tässä työssä, tarjota apua riittävän varhain ja tarvittaessa ohjata perhe lastensuojelun piiriin. Lastensuojelun tehtävä on tukea lapsen vanhempia ja huoltajia kasvatuksessa ja lapsen hyvinvoinnin turvaamisessa järjestämällä palveluita ja tukitoimia. Lastensuojelun tavoitteena on toimia ongelmia ehkäisevästi ja puuttua mahdollisiin ongelmiin varhaisessa vaiheessa. Lastensuojelussa on lastensuojelulain mukaan käytettävä ensisijaisesti lastensuojelun avohuollon tukitoimia, jollei lapsen etu muuta vaadi. (Lastensuojelulaki 417/2007, 2§, 4§, 15§.)

Lastensuojelussa painotetaan erityisesti lapsen etua, hänen oikeuttaan läheisiin ja jatkuviin ihmissuhteisiin, hellyyteen ja huolenpitoon, fyysiseen ja henkiseen koskemattomuuteen sekä turvalliseen kasvuympäristöön. Lastensuojelussa käytännön työssä etsitään ratkaisuja, joissa lapsen oikeus saada taipumuksia ja toivomuksia vastaava koulutus toteutuu. Mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omissa asioissaan sekä oikeus kulttuurisen ja uskonnollisen taustan huomioimiseen ovat sosiaalialan työn perustavanlaatuisia lähtökohtia, jotka otetaan huomioon myös lastensuojelutyössä. (Lastensuojelulaki 417/2007, 4§, 12§, 20§, 21§, 24§, 34§, 36§.)

### **2.2 Lastensuojelun prosessi**

Aineiston keruun aikana lastensuojelun avohuollon perhetyön prosessia edeltää lastensuojelun palvelutarpeen arviointi, joka kestää enintään kolme kuukautta. Lastensuojelun asiakkuus katsotaan alkavaksi siitä päivästä, kun lastensuojelutarpeen selvitys päätetään tehdä. Lastensuojelutarpeen arvioinnin jälkeen sosiaalityöntekijä päättää, onko lapsella ja perheellä tarvetta lastensuojelun avo- tai sijaishuollolle. Jos tarve avohuollon tukitoimille löytyy, tekee sosiaalityöntekijä avotyön asiakassuunnitelman. Tämän jälkeen pidetään aloituspalaveri, jossa tehdään tarkempi perhetyön suunnitelma. Seuraavassa vaiheessa työskennellään suunnitelman mukaisesti ja arvioidaan työskentelyä. Arvioinnin jälkeen päätetään siitä, onko perhetyön jatkumiselle tarvetta, jolloin joko lopetetaan perhetyö tai tehdään uusi perhetyön suunnitelma. Kuvio 1 kuvaa perhetyön prosessia.



KUVIO 1. Perhetyön prosessi (THL, Lasten, nuorten ja perheiden palvelut –yksikkö).

1.4.2015 voimaan tulleen sosiaalihuoltolain mukaan lastensuojelun asiakkuus alkaa kun Sosiaalityöntekijä palvelutarpeen arvioinnin perusteella toteaa lapsen terveyden tai kehityksen olevan vaarassa tai lapsen tarvitsevan lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia. Asiakkuus alkaa myös kun perheelle annetaan lastensuojelulain mukaisia palveluja. (Lastensuojelun käsikirja.)

Perhetyö on esimerkiksi perheen kotona annettavaa keskusteluapua tai tukea arjen toiminnoissa. Se sisältää usein sekä käytännön apua että psykososiaalista tukea lapsen edun turvaamiseksi. Tampereella lastensuojelun perhetyötä kutsutaan ohjaustyöksi. Tampereella perhetyö -nimikettä käytetään puolestaan tarkoittamaan työmuotoa, jossa työntekijä tulee auttamaan perhettä päivittäisissä askareissa. Ohjaustyössä lähtökohtia ovat dialoginen vuorovaikutus asiakasperheen kanssa ja työn tekeminen pääasiassa parityönä. Ohjaustyössä käytetään toiminnallisia menetelmiä perheen voimavarojen ja toimivien vuorovaikutusmallien etsimiseen ja vahvistamiseen. (Ohjaustyö, Tampereen kaupunki.)

### 3 NÄKÖKULMIA LAPSEN JA NUOREN KEHITYKSEEN

#### 3.1 Lapsuus

Lapsen kehitystä täysi-ikäiseksi pidetään ihmisen kehityksen perusvaiheena. Lapsen minä-tietoisuus on alussa hyvin jäsentymätöntä. 6-8 kuukauden iässä lapsi alkaa tuntea oman erillisyytensä ja kehonkuvan pohja kehittyä, vanhempien läheisyys, lämpö ja kosketus auttavat vauvaa ymmärtämään, että oma keho on hyvä. Erilaiset rytmit: nukkumisen, syömisen, viikon, vuoden rytmit ja puuhut ovat lapsen kehityksen kannalta erittäin tärkeitä. Päivittäisten asioiden ja hoitotoimenpiteiden säännöllisyyden ja saatavissa olemisen perusteella lapselle kehittyy joko luottamus tai epäluottamus maailmaa kohtaan. Seuraavina vuosina lapsen on tärkeää saada aikuisen huomiota myös kielen kehityksen edistämiseksi. Koko ajan lapsen sensitiivinen hoito on kriittisen tärkeää lapsen hyvinvoinnin kannalta. Lapsen on tärkeää olla turvallisessa ja jäsennellyssä kiintymyssuhteessa kasvattajaansa. Lapsuuden kiintymyssuhteissa lapsi oppii itsestään ja siitä, miten olla toiseen ihmiseen nähden. Nämä ovat tärkeitä taitoja koko loppuelämään. Lapsi kehittyessään jatkuvasti erillistyy ja itsenäistyy vanhemmistaan pienin askelin. Vähitellen ennen kouluikää lapsen on luovuttava maailmankuvasta, jossa koko maailma on vain häntä varten. Lapsen on sopeuduttava ja sosiaalistuttava perheeseen ja yhteiskuntaan, toimien realiteettiperiaatteen mukaisesti. Myös toimintaa ohjaavan ylämäärän tulee kehittyä omaksumaan ympäristön normit yksilön omaksi sisäiseksi puheeksi. Suotuisan kehityksen kannalta ympäristön on siis oltava sellainen, jossa lapsen on mahdollista kehittyä ja sosiaalistua osaksi yhteiskuntaa, jossa perhe elää. (Dunderfelt 2006,69-78; Moëll, Westgren 1996.)

Kouluiässä lapsen kuvatietoisuus kehittyä kohti käsitteellisempää ajattelua. Yksilöllisyys vahvistuu ja tulee osoittaa kritiikkiä ja omia mielipiteitä, aikuiset ja toiset lapset kuulevat suoraan virheistään. Samalla lapsen mielessä pyörii jopa kosmisen mittakaavan kysymyksiä. Myös vieraantumisen tunne kuuluu ala-asteikään ja koululainen saattaa luulla olevansa adoptoitu. Liittyminen koululuokkaan, harrastusryhmään tai muuhun vertaisryhmään ja yhteiset kokemukset ryhmässä vahvistavat oman itsenäisyyden ja erillisyyden tuntea perheeseen nähden. Ala-asteen lopulla lapsi omaksuu työnteon, ahkeruuden ja osaamisen perusteet mutta tarvitsee edelleen aikuisen läheisyyttä. Lapsi haluaa katsoa ja kokeilla arkisia töitä. Lapsen olisi hyvä saada olla tärkeä luotettu tekemällä oikeita arjen asioita. (Dunderfelt 2006,84-89.)

12 ikävuoden jälkeen lapsen separaatio-individuaatioprosessi on uudessa vaiheessa. Lapsi erillistyy vanhemmistaan ja valmistautuu lähtemään lapsuuden kodista. Abstraktinen ajattelu mahdollistuu ja lapsi pystyy hahmottamaan paremmin sääntöjä ja lakeja, jotka pätevät koko ajan, vaikka ne eivät olisi kaiken aikaa näkyvissä. Myös ihanteiden syntyminen mahdollistuu. Nuori vertaa itseään ihanteisiin ja etsii niin minäkuvaansa kuin maailmankuvaansa. Nuoruudessa aggression tehtävänä on irrottaa nuori vanhemmistaan ja sitä kautta tukea itsenäistymistä. Samalla liittymisen tarve saman ikäisten joukkoon kasvaa. Cacciatoren (2007) mukaan 16-vuotiaasta eteenpäin lapsi alkaa käyttäytyä yhä enemmän aikuismaisesti ja vaatii itselleen sen mukaista kohtelua. Vanhemmista irrottautuminen näkyy nuoren voimakkaissa mielipiteissä, sillä on korostetun tärkeää muodostaa oma mielipide asioista. Oman mielipiteen muodostaminen auttaa nuorta aggression ohella lapsuudenkodista irrottautumisessa. (Dunderfelt 2006,92-97; Cacciatore 2007.)

Samaan aikaan nousevat seksuaaliset halut ja -ajatukset tuovat kaoottista tuntua elämään ja haastavat jopa turvallisuuden ja järkevyyden tuntua. Vielä myöhäisteini-iässä monet nuoret etsivät itseään ja paikkaansa yhteiskunnassa. Tämä voi näkyä opiskelu- tai työpaikkojen vaihtamisena ja erilaisten aateriymien kokeiluna. Suomen lain edessä 18-vuotias on täysi-ikäinen ja aikuinen, mutta varsinainen aikuisuuden vaihe alkaa yleensä noin 18-22 ikävuoden paikkeilla. Tämän jälkeen kehitys siirtyy minuuden kehitykseen. (Dunderfelt 2006,97-100; Cacciatore 2007.)

### **3.2 Perheen merkitys lapsen kehityksessä**

Omat vanhemmat ovat yleensä lapsensa parhaita asiantuntijoita ja tarjoavat lapselleen parhaan kasvu ympäristön. Lapsen kyky luoda ja ylläpitää ihmissuhteita rakentuu lapsuudenkodissa ja ensimmäisten vuosien kokemuksista. (Dunderfelt 2006,71; Cacciatore 2007.)

Hyvässä kasvu ympäristössä on ristiriitoja mutta niistä keskustellaan avoimesti, selitetään lapselle asioita ja otetaan hänen mielipiteensä huomioon. Aikuisen tehtävä on

auttaa lasta kehittämään taitoja joilla hän selviää konflikteista, ottaa lapsi vakavasti, ymmärtää häntä ja hyväksyä hänen tunteensa. (Dunderfelt 2006,84-97; Cacciatore 2007.)

## 4 OSALLISUUS JA KONTROLLI LASTENSUOJELUN AVOTYÖSSÄ

### 4.1 Osallisuus lastensuojelutyössä

Osallisuus on sosiaalialan työn tavoitteena myös olennainen lähtökohta asiakassuhteelle. Hyvässä asiakassuhteessa asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja toimija, subjekti. Asiakkaan kokemusta sosiaalihuollon asiakkaana on viime vuosina alettu tuomaan esiin entistä enemmän. Koska kyseessä on nimenomaan asiakkaan elämä, hänen kokemuksensa on sosiaalialan työssä arvokas ja olennainen. Elämäntilanteet ovat hyvin erilaisia ja niihin vaikuttaa monien eri tekijöiden verkosto, asiakkaan oma elämäkokemus ja sen tulkinta sekä myös etiikka. Siksi asiakas itse on elämänsä paras asiantuntija. Sosiaalialan asiantuntijan tehtäväksi jää tukea asiakkaan osallisuutta ja toimijuutta positiivisissa asioissa ja opastaa sosiaalialan tuki- ja palveluviidakossa oikeisiin paikkoihin. Työ on parhaimmillaan sitä, että työntekijä ja asiakas tai asiakasperhe muodostavat yhteenliittymän, jossa sitoudutaan toimimaan tilanteen parantamiseksi. Ihanteellisessa tilanteessa kukin tuo omat tietonsa ja taitonsa yhteiseen pohdintaan. Lapsen kohdalla osallisuus tarkoittaa hänen mahdollisuuttaan saada tietoa, ilmaista mielipiteensä ja tulla kuulluksi, olla mukana suunnittelemassa, toteuttamassa ja arvioimassa hänen etunsa turvaamiseen tehtävää työtä. (Oranen 2013; Juhila 2006,118-123,202-208; Thomas 2000,17; Urpo 2011; Suhonen 2008, Yleissopimus lapsen oikeuksista 60/1991.)

Lasten ja nuorten osallisuuden vahvistaminen on keskeinen tavoite lastensuojelutyössä. Asiakkaana on kuitenkin usein tavalla tai toisella koko perhe. Lastensuojelun on lastensuojelulain mukaan tuettava myös vanhempia huolenpidossa ja kasvatustehtävässä ja järjestettävä tarvittavia palveluita ja tukitoimia. Avohuollon tukitoimet ovat olennainen osa lastensuojelua. (Juhila 2006, 118-123; Lastensuojelulaki 2§, 3a§, 4§, 5§, 12§, 20§, 21§, 22§, 24§; Timonen-Kallio, 2010,6-12; Yleissopimus lapsen oikeuksista 60/1991.)

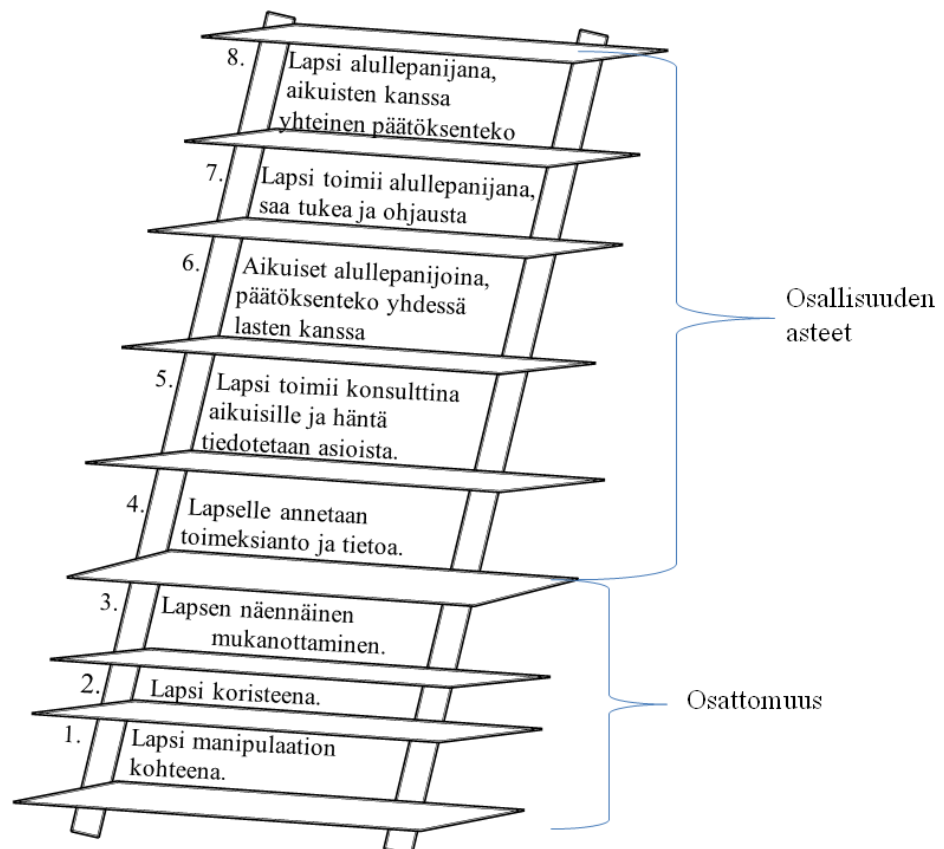
Lastensuojelussa on asiakkaana koko perhe, jolloin lapsen tai nuoren ääni voi olla vaarassa jäädä työntekijän sensitiivisyydestä huolimatta vanhempien mielipiteiden alle. Lastensuojelulaissakin sanotaan, että lastensuojelun työntekijän tulee selvittää lapsen toivomukset ja mielipide, ottaa ne huomioon lapsen kehitystason mukaan ja tavata lapsi riittävän usein henkilökohtaisesti, mahdollisuuksien mukaan myös ilman vanhempien läsnä-

oloa. Lapsen osallistaminen ei kuitenkaan tarkoita lapsen liiallista vastuuttamista lastensuojelun vaikeissa tilanteissa. (Lastensuojelulaki 20§, 21§, 22§, 24§, 29, 30§, 31§, 32§; Timonen-Kallio, 2010,6-12,15.)

## **4.2 Osallisuuden rakentuminen**

Lapsen osallisuuteen on 2000-luvulla alettu kiinnittää erityisen paljon huomiota. Jo vuonna 1992 Roger A. Hart esitti teoksessaan lapsen osallisuuden tikkait. Kuvio 2 esittää Hartin tikkaita suomeksi käännettyinä. Alimmat kolme askelmaa ovat osattomuutta kuvaavia, lähtien lapsen manipulaatiosta. Niillä lapsella ei ole tai on hyvin vähän mahdollisuutta vaikuttaa. (Hart 1992; Thomas 2000,17; Timonen-Kallio 2010,8,9.)

Lapsen osallisuus ja valta nousee tikkaita ylöspäin mentäessä. ja neljännellä tikkaalla, hänelle annetaan jo informaatiota tehtävästä tai projektista ja hän saa valita sen jälkeen, osallistuuko hän siihen. Mikäli hän osallistuu, hänen roolinsa on oikeasti merkityksellinen. Viidennellä portaalta lasta jo konsultoidaan ja pidetään ajan tasalla projektista, joka on aikuisvetoinen. Kuudennella osallisuuden tikkaalla päästään jo todelliseen osallisuuteen, sillä päätöksenteko tapahtuu yhdessä, lasten ja aikuisten kesken Seitsemäs porras on lapsesta lähtevä ja ohjattu toiminta. Ylimpänä, kahdeksantena lapsen osallisuuden askelmana on lapsesta lähtöisin oleva ja aikuisten kanssa jaettu päätöksenteko.(Hart 1992, 8-14; Timonen-Kallio 2010,8,9; Oranen 2014.)



KUVIO 2. Hartin osallisuuden tikkaat mukaeltuna. (Hart 1992,10)

Thomasin mukaan osallisuus rakentuu mahdollisuuksista, joita ovat mahdollisuus valita, saada tietoa, vaikuttaa päätöksentekoprosessiin, ilmaista ajatuksensa, saada apua ja tukea osallistumiseen sekä mahdollisuus itsenäisiin päätöksiin. Valinnan mahdollisuuksista yksi olennainen on mahdollisuus valita, osallistuuko vai ei. Tämä on lastensuojelutyön piirissä mielenkiintoinen kysymys, sillä asiakas ei voi yksipuolisesti päättää, osallistuuko koko prosessiin vai ei. Sen sijaan pienemmissä asioissa ja ohjaustoiminnan piirissä py-syen asiakkaalla voi kuitenkin olla mahdollisuus tehdä valintoja yhdessä ohjaajien kanssa. Tämän mahdollisuuden tarjoaminen asiakkaalle sopivissa kohdin on osa sosiaa-lialan ammattitaitoa ja asiakkaan toimijuuden vahvistamista. (Thomas 2000 Orasen 2013 mukaan.)

Klaus-Kiviniemen ja Volasen tutkimuksen (Klaus-Kiviniemi & Volanen 2008,36,38,43-43.) mukaan lapset kokivat toiminnallisuuden ja jutteleminen olleen heidän osallisuuttaan lastensuojelun perhetyössä. Samassa tutkimuksessa työntekijöiden näkökulma lasten osallisuuteen oli lapsen yksilöllisessä huomioimisessa, pyrkimyksenä lapsen äänen kuu-luviin tuleminen sekä avoin työskentely ja konkreettiset tavoitteet. Lasten osallisuus on



monimutkainen asia, johon liittyy monia näkökulmia niin lapsen, kuin koko perheen kanssa työskentelyyn liittyen. (Klaus-Kiviniemi & Volanen 2008,36,38,43-43.)

### **4.3 Valtautuminen ja kontrolli**

Lastensuojelun saralla sosiaalialan työntekijöillä on paljon valtaa suhteessa asiakkaisiin, sillä työnkuvaan kuuluu ongelmiin puuttuminen ja lapsen hyvinvoinnin seuraaminen, jotka molemmat ovat voimakkaita interventioita perheen normaaliin arkeen. Tämä lastensuojelutyöhön kuuluva kontrollointi vaikeuttaa asiakkaan asemaa ja työntekijän ja asiakkaan yhteenliittymää. Tässä työssä tarkastellut päähenkilöt ovat lisäksi alaikäisiä, ja asiakassuhde lapseen ei voi eikä sen tule olla tasaveroisten aikuisten suhde. (Hietamäki 2014,10,12,13; Juhila 2006,118-122.)

Kuitenkin kokemus kuulluksi tulemisesta on olennainen asia toimivalle asiakassuhteelle. Jo kaksitoista vuotta täyttäneellä lapsella on lain mukaan oikeus käyttää puhevaltaansa itseään koskevassa lastensuojeluasiassa ja sosiaalityöntekijän tulee mahdollisuuksien mukaan pyrkiä selvittämään lapsen mielipide asiaan jo pienestä asti. (Juhila 2006,202-203; Lastensuojelulaki, 5§, 20§, 21§, 22§, 24§.)

Lastensuojelutyön taustalla oleva kontrolli ja vallankäyttö ovat osittain ristiriidassa asiakkaan osallisuuden ja valtautumisen tavoitteiden kanssa. Siksi on tärkeää, että työntekijät edistävät perheen ja lapsen osallisuutta ja mahdollistavat ja vahvistavat sekä vanhempien että lapsen omaa toiminnan suunnittelua hänen omista lähtökohdistaan ja mielenkiinnonkohteistaan lähtien.

### **4.4 Myönteinen ja kielteinen asiakassuhde lastensuojelussa**

Flyktmanin ja Jäppisen laadullisessa tutkimuksessa (2009) nuorten kuuleminen ja osallisuus eivät toteutuneet tutkitussa avohuollon asiakaskunnassa tyydyttävästi, ja tästä katsottiin seuranneen koko lastensuojelun kokeminen negatiivisesti, lukuun ottamatta niitä, jotka olivat itse hakeneet apua.

Johanna Hietamäen valmistumassa olevassa väitöstutkimuksessa (2014) tutkittiin vanhempien kokemuksia lastensuojelutarpeenarviointiprosessissa. Tutkimuksessa huomattiin, että työntekijöiden avoimuus, heidän luomansa myönteinen ilmapiiri, kuunteleminen, ymmärtämisen pyrkimys ja rauhallisuus edistävät luottamuksen ja vastavuoroisen,

myönteisen yhteistyösuhteen syntyä. Kielteinen asiakassuhde taas koettiin tutkivaksi, hyökkääväksi, pakottamista, kontrollointia ja uhkaamista sisältäväksi. (Flyktman & Jäppinen 2009,38-41, Hietämäki 2014,15-20,22,23,33.)

TAULUKKO 1. Asiakkaiden kokemuksia myönteisestä ja kielteisestä ilmapiiristä lastensuojelussa Hietämäen (2014, ,36,38,43-43,) mukaan.

Myönteinen ilmapiiri:	Kielteinen asiakassuhde:
vähemmän jännitystä, aikaa asiakkaalle	joustamattomuutta, ei vaihtoehtoja.
avoimuus → vastavuoroisuus	tutkimista, kontrolloimista,
kuunteleminen, pyrkimys ymmärtää vanhempien näkemys → Luottamus mahdollistuu	pakottamista tai painostamista → koetaan kiusaamisena
rauhallisuus	uhkailua tai hyökkäävää käytöstä

## **5 VAIKUTTAVUUS LASTENSUOJELUN AVOTYÖSSÄ**

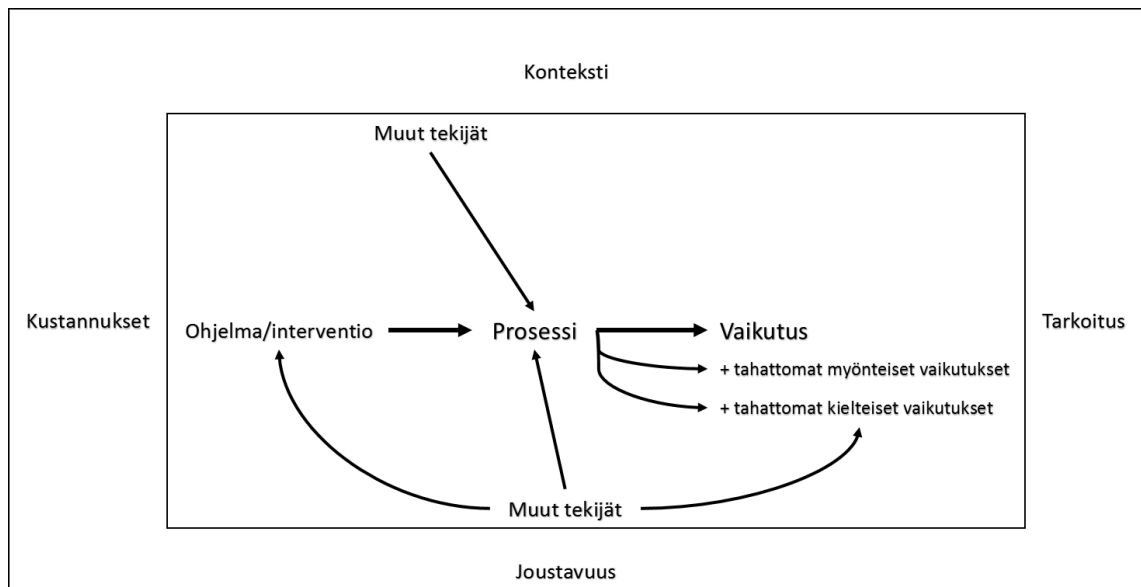
### **5.1 Vaikuttavuus sosiaalialan työssä**

Sosiaalialan työssä vaikuttavuus ei ole yksiselitteinen tai tarkasti mitattavissa oleva asia. Vaikuttavuutta mitataan, koska työtä on tärkeä pyrkiä kehittämään. Vaikuttavuuden parantaminen on tärkeää erityisesti jatkuvasti niukentuvien taloudellisten resurssien vuoksi. Suhosen (2008,4) mukaan ”vaikuttavuudella tarkoitetaan palveluprosessien kykyä saada aikaan haluttuja vaikutuksia”. Vaikuttavuutta voidaan arvioida vasta jälkeenpäin ja se yleensä ilmenee muutoksena asiakkaan tilanteessa. Tuon muutoksen tunnistaminen on vaikuttavuuden arviointia. Tavoitteena vaikuttavuustutkimuksessa on luoda sosiaalialan työhön käytäntöjä, jotka perustuvat tutkittuun tietoon. (Koivisto 2005,13,14; Lumijärvi 1999, 15.)

### **5.2 Ympäristötekijöiden vaikutus lopputulokseen**

Pekka Sulkunen kirjoittaa seminaariartikkelissaan (2003), että vaikutuksen arvioimiseksi on pyrittävä eliminoimaan kontekstin vaikutus tulokseen. Näin ollen saadun tuloksen lisäksi tulee olla kiinnostunut yleisemmällä tasolla erinäisistä tahallisista ja tahattomista vaikutuksista, joita kyseisellä ohjelmalla tai interventiolla on ollut ihmisten elämässä. Jo lastensuojeluilmoitus ja lastensuojelutarpeen selvitys ovat suuria interventioita perheen elämässä. Kaikilla lastensuojelun ohjaustoiminnan asiakkailla on takanaan vähintäänkin jälkimmäinen näistä interventioista ennen ohjaustoiminnan alkua. (Sulkunen 2003,.)

Ihmisten elämä on niin monimuotoista, että kontekstin eliminoiminen edes likimain vaatisi paljon työtä ja taustojen tutkimusta. Kuvio 3 esittää erään mallin sosiaalialan työn vaikuttavuuden hahmottamisen monimutkaisuudesta.



KUVIO 3. Sosiaalialan työn tehokkuus ja siihen vaikuttavat tekijät Julkusen (2004) kuvan pohjalta.

## 6 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tämä opinnäytetyö edustaa kvantitatiivista tutkimusta. Avointen kysymysten analysointiin sovellettu kvantifioinnin lisäksi myös aineistolähtöisen sisällönanalyysin piirteitä. Kvantitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on mitata tutkittavaa ilmiötä numeerisesti, etsiä tutkittavasta ilmiöstä olennaisia teemoja, malleja, luokitteluita, eroavaisuuksia ja yhteyksiä. Ihmistieteessä numeerinenkaan mittaaminen ei kuitenkaan ole absoluuttista, vaan perustuu aina ihmisen arvioon. Määrällisellä eli kvantitatiivisella tutkimuksella pyritään löytämään syy-seuraussuhteita ja selittämään eri asioiden välisiä suhteita. (Tuomi, Sarajärvi 2009 120, 108; Vilkkä 2007, 18.)

Tämän työn tutkimusmenetelmä on pääosin kvantitatiivinen, sillä kyseessä on puolistrukturoitu kysely, joka on toteutettu paperilomakkeilla. Kaksi viimeistä kysymystä ovat avoimia kysymyksiä. Kaikki kvantitatiiviset kysymykset ovat järjestysasteikollisia kysymyksiä, joista suurin osa toteutetaan viisiportaisella Likert-tyyppisellä asenneasteikolla. Asteikon perusteella ryhmitellään ja luokitellaan kerätty aineisto erilaisiin luokkiin, joita vertaillaan toisiinsa. Kysymykset analysoidaan tilastollisesti. Tilastollisen analyysin suositeltava vähimmäisvastausmäärä on 100 vastausta. Tässä tutkimuksessa vastauksia on kuitenkin vain 42, mikä vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Tutkimuksessa pyritään kartoittamaan ja selittämään perheiden kokemuksia lastensuojelun avotyössä ja vertailemaan eri perheenjäsenten kokemuksia. Kausaalisuhteita etsitään etenkin muiden kysymysten, ohjaustyön koetun hyödyllisyyden ja tilanteen koetun parantumisen välille. (Vilkkä 2007, 19-24.)

Avoimien kysymysten avulla nostetaan esiin asiakkaan kokemuksia ja merkityksiä vaikuttavuuteen, osallisuuteen ja ratkaisukeskeiseen työorientaatioon liittyvistä asioista. Tässä tutkimuksessa saadaan myös kvantitatiivista arviota osallisuuden ja työn vaikuttavuuden kokemuksiin, sillä täytettyjen kyselylomakkeiden määrä on tyydyttävä 41 kpl. Avoimiin kysymyksiin sovelletaan kvantifiointia sekä kvalitatiivisen, aineistolähtöisen sisällönanalyysin piirteitä. Avointen vastausten aiheet pelkistetään ja ryhmitellään alaluokkiin, jotka jaetaan kolmeen pääluokkaan. (Tuomi, Sarajärvi 2009, 120,108.)

## 7 TUTKIMUSONGELMAT JA TUTKIMUSASETELMA

### 7.1 Tutkimusongelmat

Tässä opinnäytetyössä selvitetään perheen osallisuuden kokemusta lastensuojelun avotyön ohjaustoiminnassa sekä heidän kokemustaan työskentelyn vaikuttavuudesta. Tutkimuksessa vaikuttavuutta kartoitetaan asiakkaan omalla arviolla tilanteessaan tapahtuneesta muutoksesta sekä siitä, mitkä asiat ovat vaikuttaneet muutokseen. Avoimin kysymyksin etsitään tekijöitä, jotka asiakkaat ovat kokeneet hyödyllisiksi tai haitallisiksi. Mistä on lapsen mielestä ollut apua ja miksi? Työssä pyritään tuomaan esiin asiakkaan mielipide ja sen mahdollinen yhteys muihin kysytyihin asioihin.

Tämän evaluaatiotutkimuksen tuloksia käytetään ohjaajan työn kehittämiseen niin, että asiakkaat kokisivat itsensä entistä enemmän osallisiksi lastensuojelussa. Tutkimuksen avulla etsitään ideoita siitä, miten asiakkaat kokisivat lastensuojelun ohjaustoiminnan entistä vaikuttavammaksi. Mahdollisimman vaikuttava ohjaus, sekä lapsen ja perheen osallisuuden tukeminen lastensuojelussa, ovat inhimillisesti tärkeitä sekä myös taloudellisesti pitkällä tähtäimellä kannattavaa toimintaa.

Tutkimuskysymykset ovat:

- Kuinka suuri osa lastensuojelun ohjaustyön asiakkaista kokee tulleen kuulluksi ja ymmärretyksi?
- Onko asiakkaiden tilanne muuttunut heidän omasta mielestään työskentelyn aikana? Jos, niin mikä tai mitkä asiat ovat vaikuttaneet tilanteen muutokseen?
- Kokevatko lapset, nuoret, äidit ja isät nämä asiat samalla tavalla vai onko vastaa-jaryhmien välillä eroavaisuuksia?

### 7.2 Aineiston keruu

Aineisto on kerätty Tampereen eteläisellä lapsiperheiden sosiaaliasemalla pyytämällä asiakassuhteen lopussa asiakkaita täyttämään kyselylomake. Perusjoukkona on siis lastensuojelun ohjaustyön asiakkaat. Otantatapana on käytetty ryväsotantaa Tampereen eteläisellä lapsiperheiden sosiaaliasemalla vuosina 2011-2013 lastensuojelun avohuollon asiakassuhteensa lopettaneista asiakkaista, joiden asiakassuhteen loppumisen syy ei ole

ollut lapsen sijoitus. Vastaajina on sekä lapsia että heidän huoltajiaan. Lomakkeessa kysytään vastaajaan roolia, joten se on tiedossa ja mahdollistaa vertailun lasten ja aikuisten vastausten välillä.

### **7.3 Tutkimusasetelma**

Analysoitava aineisto on 41 kpl Tampereen eteläisen lapsiperheiden sosiaaliaseman asiakassuhteen lopussa vuosina 2011-2013 keräämiä puolistrukturoituja palautelomakkeita. Vastaajina ovat olleet asiakkaat joiden asiakassuhde on loppunut tällä aikavälillä, sekä perheen lapsia että aikuisia. Kyselylomake löytyy liitteestä 1.

Aineiston käsittely- ja analyysimenetelmänä käytetään tunnuslukuja eli moodia ja mediaania, suoria jakaumia, summakäyriä, prosenttiosuuksia, frekvenssitaulukkoita ja ristiintaulukointia sekä korrelaatiota. Avoimista kysymyksistä saatua tietoa luokitellaan eli kvantifioidaan niin, että näistä työkaluista sopivia voi soveltaa myös niiden analysointiin. Lisäksi avoimien kysymysten aineistoon sovelletaan aineistolähtöisen sisällönanalyysin piirteitä.

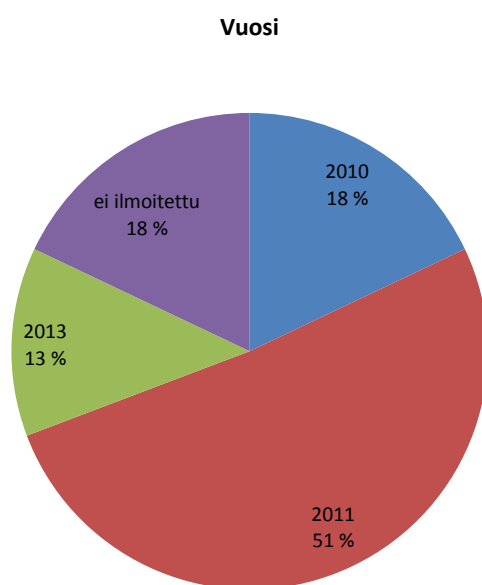
### **7.4 Palautteen saamisen kehittäminen**

On tärkeää, että palautteessa kysytään juuri ne kysymykset, joihin todella halutaan vastaus. Tämä olisi hyvä tehdä mahdollisimman yksiselitteisillä ja helposti ymmärrettävillä kysymyksillä. Tässä työssä pohditaan myös sitä, miten tulevaisuudessa saataisiin palautteesta olennainen informaatio talteen entistä paremmin. Tähän liittyen pohditaan kysymyksen asettelua ja käytettyjen asteikkojen helppolukuisuutta kappaleessa 12, Kyselylomakkeen arviointi ja kehittäminen.

## 8 KYSELYN TULOKSET

### 8.1 Vastaajat

Tutkitut palautelomakkeet olivat vuosilta 2010-2013. Vastaajia oli yhteensä 41 kappaletta, mutta kaikki vastaajat eivät vastanneet kaikkiin kysymyksiin. Kuvio 4 kertoo lomakkeiden määrällisestä jakautumisesta eri keruuvuosille. Puolet kaikista analysoiduista palautelomakkeista oli kerätty vuonna 2011.



KUVIO 4. Analysoitujen palautelomakkeiden jakautuminen keruuvuoden mukaan.

Taulukko 2 kuvaa vastaajien roolia perheessä. Sen mukaisesti 41% kaikista vastaajista oli äitejä. Lapsia ja nuoria vastaajista oli kuitenkin vielä enemmän, yhteensä 44%. Isiä vastaajista oli vain viisitoista prosenttia. Yhdessä vastauksessa ei ollut ilmoitettu vastaajan roolia perheessä, mutta koska paperissa mainittiin vanhemman kirjoittaneen vastaukset hänen puolestaan, oletettiin tämän olevan lapsi.



## TAULUKKO 2. Palautekyselyyn vastaajien rooli perheessä.

Vastaaja	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
äiti	17	41
isä	6	15
lapsi	6	14
nuori	12	29
Yht.	41	100

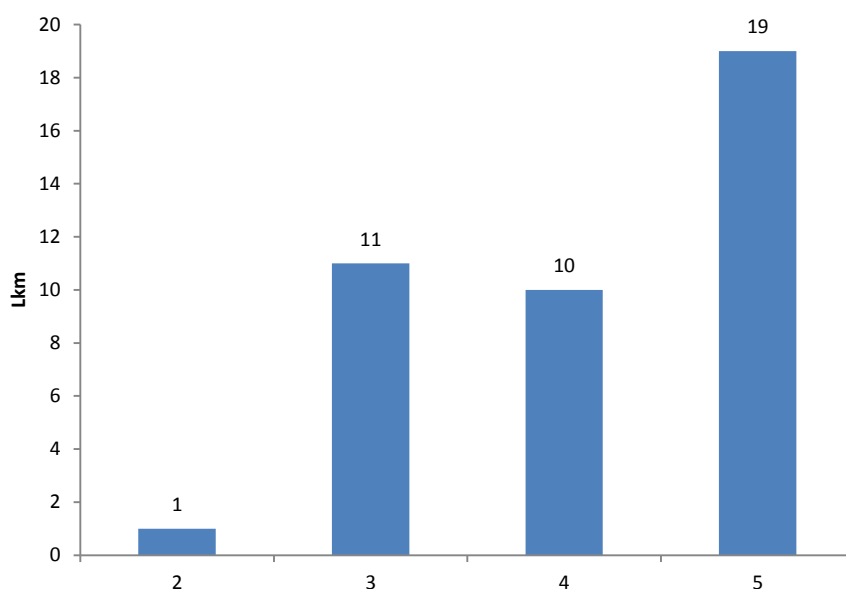
Palvelun kesto ennen sen loppumista ja kyselyn täyttämistä vaihteli alle kolmen ja yli 12 kuukauden välillä. Taulukko 3:sta nähdään, että vastaajista suurin osa, 58% , oli ollut ohjaustyön asiakkaana yli 12kk.

## TAULUKKO 3. Palvelun kesto ennen palvelun lopettamista

Palvelun kesto (kk)	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
1-3kk	3	8
4-6kk	1	3
7-12kk	13	33
yli 12kk	23	58
Yht.	40	100

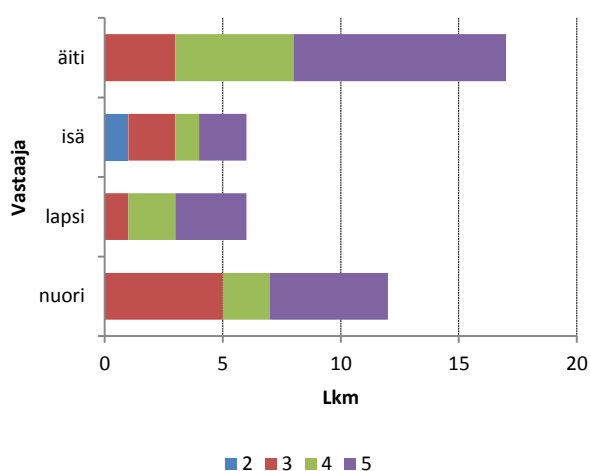
## 8.2 Tiedonsaanti

Kyselyn ensimmäinen sisällöllinen kysymys oli: ”Saitko riittävästi tietoa lastensuojelun työmenetelmistä?” Kysymykseen sai vastata kokonaisluvulla, ympyröimällä oikea numero asteikolla 1 (ei) - 5 (kyllä). Kuvio 5 kertoo vastausten jakautumisesta. Lähes puolet vastaajista valitsi vaihtoehdon 5 (kyllä), joka oli siis aineiston moodi eli yleisin vastaus. Kukaan ei ollut täysin tyytymätön tiedonsaantiin, mutta yksi vastaus oli melko negatiivinen. Loput vastaukset, jakautuivat neutraalin ja selkeän kyllä-vastauksen välille. Melko positiivisia tai positiivisia vastauksia oli yli kaksi kolmasosaa kaikista. Vastausten mediaani oli 4,00, keskiarvo 4,15 ja keskihajonta 0,91. Kokonaisuudessaan asiakkaat olivat siis tyytyväisiä saamansa tiedon määrään lastensuojelun työmenetelmiin liittyen.



KUVIO 5. Saitko riittävästi tietoa lastensuojelun työmenetelmistä? 1=ei...5=kyllä.

Kuvio 6:n mukaisesti vastaajista erityisesti äidit ja lapset olivat tyytyväisiä tiedon määrään, yli puolet antoivat parhaan arvion 5 ja vastauksista vain noin 20% oli neutraaleja. Sen sijaan isistä puolet eli kolme antoi tiedon saannista korkeintaan neutraalin arvion. Nuorista neutraalin arvion antoi 42%. Myös nuorissa ja isissä oli kuitenkin tiedonsaantiin erittäin tyytyväisiä asiakkaita, parhaan arvosanan antoi isistä kolmannes eli kaksi ja nuorista 42%. Asiakkaat olivat siis melko tyytyväisiä siihen, kuinka paljon tietoa olivat saaneet.



KUVIO 6. Tiedon saamisen kokemus jaoteltuna vastaajan mukaan 1=ei riittävästi...5=riittävästi tietoa lastensuojelun työmenetelmistä.

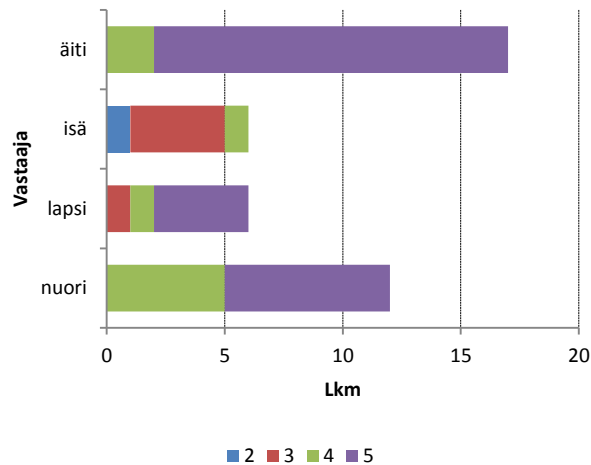
### 8.3 Tuen saamisen kokemus

Tuen saamisen kokemusta kartoitettiin kysymyksellä: ”Saitko työntekijöiltä riittävästi aikaa ja tukea?”. Vastausvaihtoehtoina oli numeroasteikko 1=ei...5=kyllä. Taulukko 4:stä näkyy, että 63% vastaajista vastasi 5, eli he kokivat saaneensa työntekijöiltä riittävästi aikaa ja tukea. Yleisin vastaus, mediaani, oli siis 5,00. Neutraalin vastauksen negatiivisella puolella oli yksi vastaus, ja neutraaleja vastauksia oli 5 kpl. 85% kaikista vastaajista koki saaneensa vähintäänkin melko lailla riittävästi aikaa ja tukea. Vastausten keskiarvo oli 4,46 ja keskihajonta 0,81. Asiakkaat siis kokivat saaneensa työntekijöiltä hyvin aikaa ja tukea.

TAULUKKO 4. Saitko työntekijöiltä riittävästi aikaa ja tukea? 1=ei...5=kyllä.

	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
2	1	2
3	5	12
4	9	22
5	26	63
Yht.	41	100

Kuvio 7 kertoo ajan ja tuen saamisen kokemuksesta vastaajaryhmittäin. Se osoittaa, että ajan ja tuen saamisen suhteen isien vastaukset erosivat muista. Kaikista muista vastaajista suurin osa oli vastannut kyllä eli 5, mutta isistä yksikään ei ollut vastannut niin. Samoin isien vastauksissa oli yksi melko negatiivinen vastaus, joita ei ollut muiden vastaajien vastauksissa. Neljä isää kuudesta oli vastannut neutraalisti ja yksi melko positiivisesti. Vaikka isien vastauksia on vain 6 kpl, voi tätä tulosta pitää tilastollisesti jossakin määrin merkityksellisenä, sillä äitien vastauksia oli huomattavasti enemmän, mutta niiden joukossa ei ollut yhtäkään neutraalia tai melko negatiivista vastausta. Äidit ja nuoret siis kokivat saaneensa riittävästi tai melko riittävästi aikaa ja tukea, mutta isien kokemus oli merkittävästi erilainen. Lapsista yksi vastasi neutraalisti, muut kokivat saaneensa riittävästi tukea.



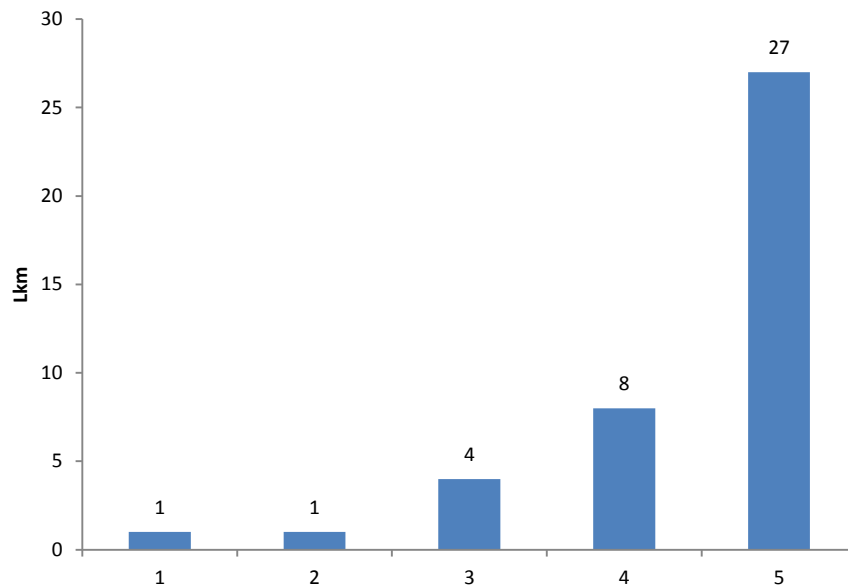
KUVIO 7. Tuen saamisen kokemus jaoteltuna vastaajan roolin mukaan. Saitko työntekijöiltä riittävästi aikaa ja tukea? 1=ei...5=kyllä.

#### 8.4 Ymmärretyksi tulemisen kokemus

Ymmärretyksi tulemisen kokemusta kartoitettiin kysymyksellä ”Tulitko riittävästi kuulluksi ja ymmärretyksi?”. Vastausvaihtoehtoina oli numeroasteikko 1=ei...5=kyllä. taulukko 5 ja kuvio 8 kertovat, että kaksi kolmasosaa eli 66 % vastaajista vastasi kyllä eli yleisin vastaus, mediaani oli 5. Vastausten keskiarvo oli 4,44 ja keskihajonta 0,95. 85 % vastaajista koki tulleen ainakin melko lailla riittävästi kuulluksi ja ymmärretyksi ja vain neljä prosenttia vastasi negatiivisesti.

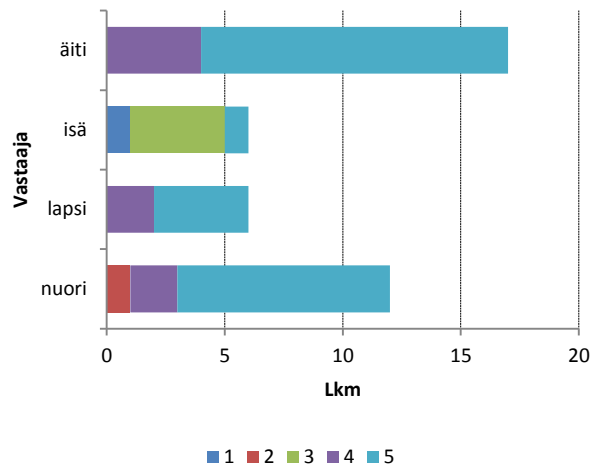
TAULUKKO 5. Tulitko riittävästi kuulluksi ja ymmärretyksi? 1=ei...5=kyllä.

	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
1	1	2
2	1	2
3	4	10
4	8	20
5	27	66
Yht.	41	100



KUVIO 8 kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen kokemus. Tulitko riittävästi kuulluksi ja ymmärretyksi? 1=ei...5=kyllä.

Kuvio 9 esittää vastausten jakautumista eri vastaajien kesken. Äitien ja lasten vastaukset vaihtelivat melko positiivisen ja positiivisen välillä. Isien ja nuorten joukosta oli yhdet vastaukset negatiivisella puolella. Lisäksi isien vastauksista suurin osa oli neutraaleja, mutta mukaan mahtui myös yksi erittäin hyvin kuulluksi ja ymmärretyksi tullut isä. Nuorten vastauksista muut jakautuivat melko myönteisten ja myönteisten vastausten välille. Isien pienestä määrästä huolimatta voitaneen todeta, että isät eivät kokeneet tulleen yhtä hyvin kuulluksi ja ymmärretyksi kuin äidit ja lapset.

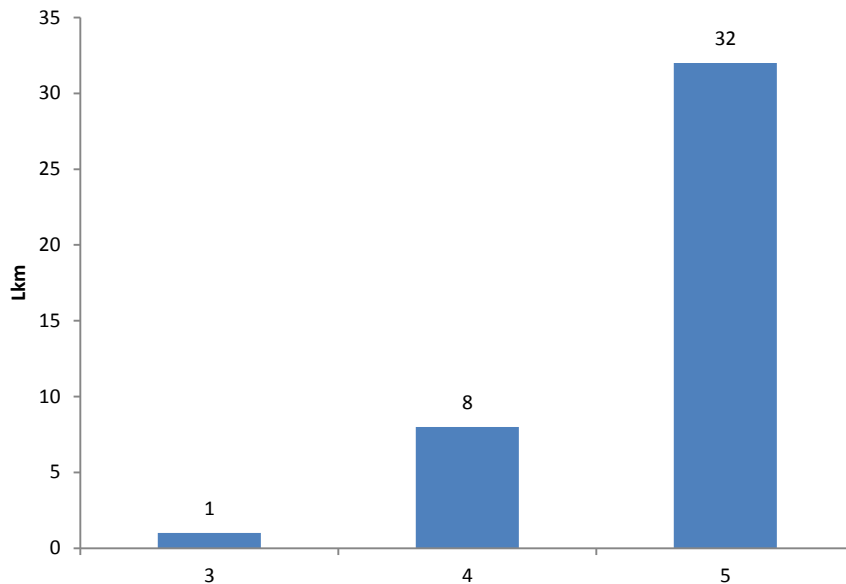


KUVIO 9. Ymmärryksen saamisen kokemus vastaajan mukaan jaoteltuna. Tulitko riittävästi kuulluksi ja ymmärretyksi? 1=ei...5=kyllä.

### 8.5 Työskentelyn luotettavuus

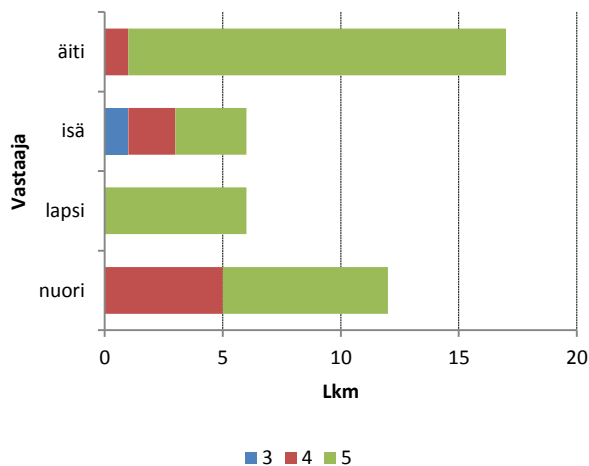
Kokemusta työskentelyn luotettavuudesta kartoitettiin kysymyksellä: ”Oliko työskentely luotettavaa?” Vastausvaihtoehtoina oli numeroasteikko 1=ei...5=kyllä.

Kuten kuvio 10 osoittaa, yksi vastauksista oli neutraali, kaikki muut olivat positiivisella puolella. Jopa 78 % vastauksista oli kyllä. Kyllä, eli 5, oli myös yleisin vastaus, moodi. Vastausten keskiarvo oli 4,76 ja keskihajonta 0,49. Myös mediaani, keskiluku oli kyllä eli 5. Työskentelyä pidettiin siis erittäin luotettavana.



KUVIO 10. Oliko työskentely luotettavaa 1=ei...5=kyllä.

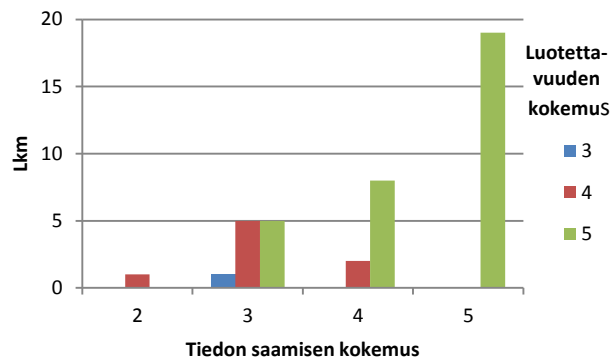
Kuvio 11 kertoo vastausten jakautumisesta vastaajan mukaan. Työskentelyn luotettavuus koettiin kaiken kaikkiaan hyväksi, ainoastaan yksi isän vastaus oli neutraali, kaikki muut vastaajat, eli 98% kokivat työskentelyn vähintäänkin melko luotettavaksi. Tässäkin kysymyksessä äidit ja lapset antoivat kaikista positiivisimmat arviot.



KUVIO 11. Työskentelyn luotettavuuden arvio vastaajan mukaan jaoteltuna. Oliko työskentely luotettavaa 1=ei...5=kyllä.

Luotettavuuteen vaikutti osaltaan tiedon saamisen kokemus. **Virhe. Viitteen lähde ei löytynyt.**n mukaan ne, jotka kokivat saaneensa täysin riittävästi tietoa, arvioivat työskentelyn yhtä lailla täysin luotettavaksi. Toisaalta Luotettavuuden arvioivat hyväksi myös

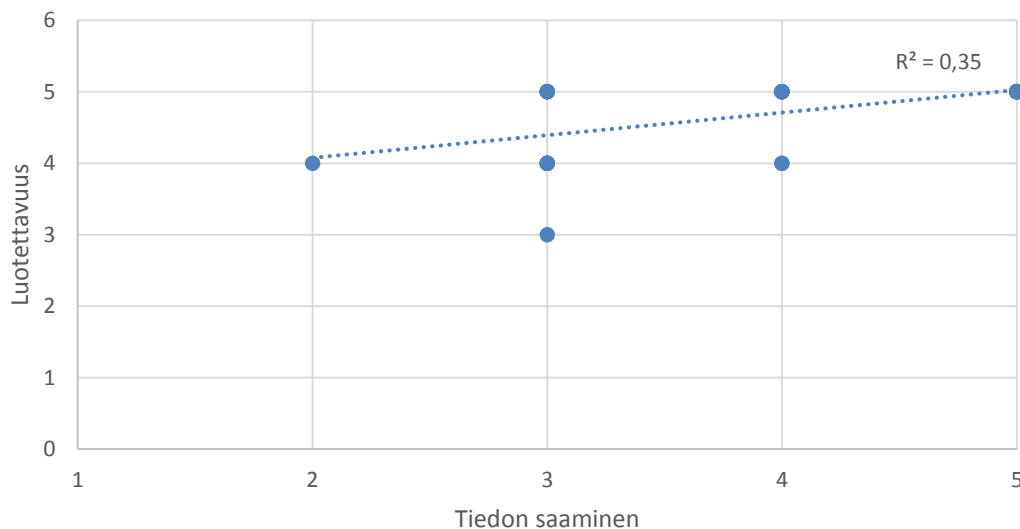
useat sellaiset, jotka olivat arvioineet tiedonsaamisensa neutraaliksi. Luotettavuuden ja tiedon saamisen kokemuksissa oli siis jonkin verran yhteneväisyyttä.



KUVIO 12. Työskentelyn luotettavuuden kokemus tiedon saamisen mukaan jaoteltuna. 1=ei...5=kyllä.

Kuvassa väreillä on erotettu asiakkaiden työskentelyn luotettavuuden kokemus ja vaakakselilla tiedon saamisen kokemus: Oliko työskentely luotettavaa 1=ei...5=kyllä.

Kuvio 13:ta mukaisesti luotettavuuden ja tiedon saamisen kokemuksilla oli jonkin verran myös lineaarista yhteyttä, eli samat vastaajat vastasivat näihin kahteen kysymykseen jossain määrin samansuuntaisesti. Siis samat asiakkaat kokivat sekä saaneensa riittävästi tietoa että työskentelyn olleen luotettavaa.



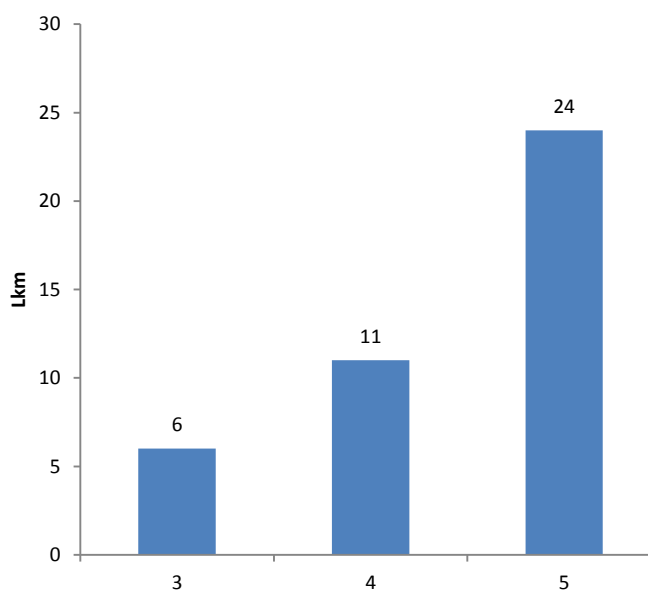
KUVIO 13. Luotettavuus tiedon saamisen funktiona eli luotettavuuden ja tiedon saamisen yhteys.



## 8.6 Oliko lastensuojelun ohjaustyöstä hyötyä?

Asiakkaan kokemusta siitä, oliko palvelusta hyötyä, kartoitettiin kysymyksen ”Hyödytkö saamastasi palvelusta?” avulla. Vastausvaihtoehtoina oli numeroasteikko 1=ei...5=kyllä.

Yksi vastaaja oli vastannut sekä 2 että 3, ja tämä oli ainut neutraalin negatiiviselle puolelle mennyt vastaus. Neutraaleja vastauksia oli tämän lisäksi 5 kappaletta. Vähintään jossain määrin hyötyä oli huomannut 35 vastaajaa kaikkiaan 41:stä. Vastausten keskiarvo oli 4,41 keskihajonnalla 0,81. Mediaani oli 5 ja myös moodi, yleisin vastaus oli 5. Asiakkaat siis pääosin kokivat palvelusta olleen heille vähintään jonkin verran hyötyä.

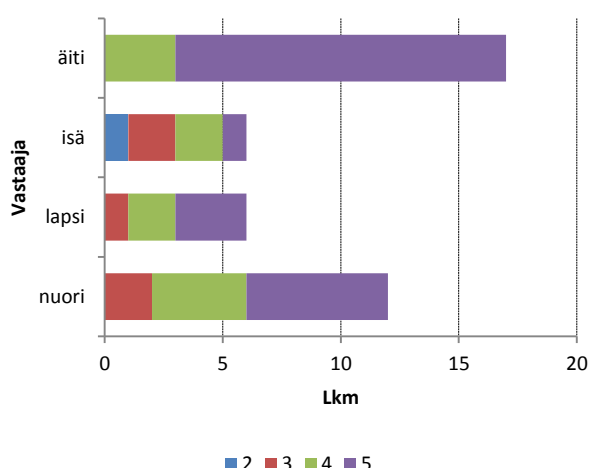


KUVIO 14. Hyödyttiinkö palvelusta? 1=ei...5=kyllä.

Taulukko 6 ja kuvio 15 kuvaavat hyödyn saamisen kokemusta ohjaustoiminnassa vastaajan mukaan jaoteltuna. Äideistä kaikki kokivat saaneensa vähintäänkin jonkin verran hyötyä. Isistä yksi vastasi: ”ei juurikaan” ja yksi ”kyllä”, loput vastaukset jakaantuivat tälle välille. Sekä lapsista että nuorista noin 20% vastasi neutraalisti, loput joko ”jonkin verran” tai ”kyllä”. Eniten palvelusta kokivat hyötynensä äidit, mutta myös lapset ja nuoret. Isien hyötymisen kokemus vaihteli suuresti.

TAULUKKO 6. Palvelusta hyötymisen kokemus vastaajan mukaan jaoteltuna.

%	<i>äiti</i>	<i>isä</i>	<i>lapsi</i>	<i>nuori</i>	<i>Yht.</i>
2	0	17	0	0	2
3	0	33	17	17	12
4	18	33	33	33	27
5	82	17	50	50	59
Yht.	100	100	100	100	100
N	17	6	6	12	41

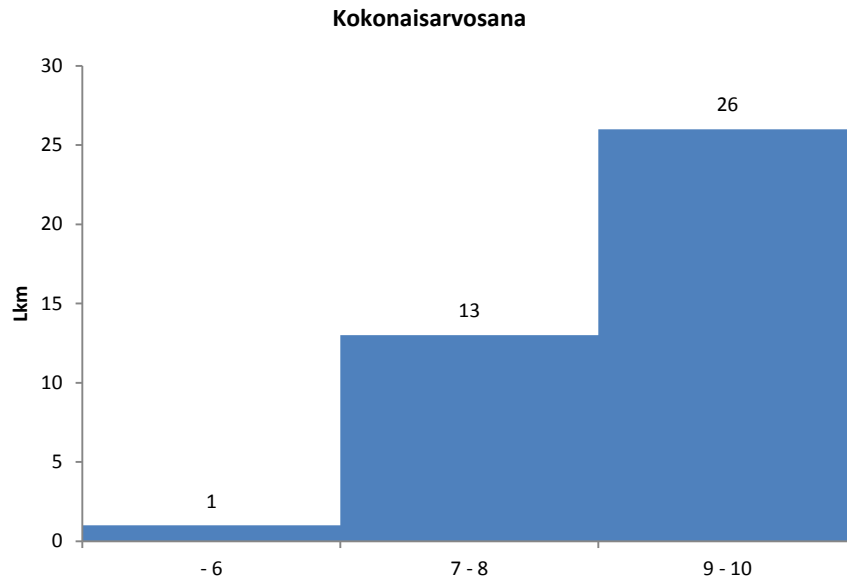


KUVIO 15. Ohjaustyöstä hyötymisen kokemus vastaajan mukaan jaoteltuna.

### 8.7 Kokonaisarvosana

Työskentelyä kokonaisuudessaan pyydettiin arvioimaan asteikolla 1=erittäin huono-10=erittäin hyvä. Kysymyksenä oli: ”Työskentely oli kokonaisuudessaan mielestäsi.”

Kuvio 16 kuvaa kokonaisarvosanojen jakautumista. Kokonaisuutta erittäin hyväksi (9-10) arvioi 65 % vastaajista, ja arvosanalla 7-8 kuvasi 33 %. Yksi vastaaja arvioi kokonaisuutta arvosanalla 6. Vastausten keskiarvo oli 8,95 ja keskihajonta 1,04. Mediaani oli 9. Kokonaisarvosanoina selkeä enemmistö oli siis hyvin tyytyväistä työskentelyyn.



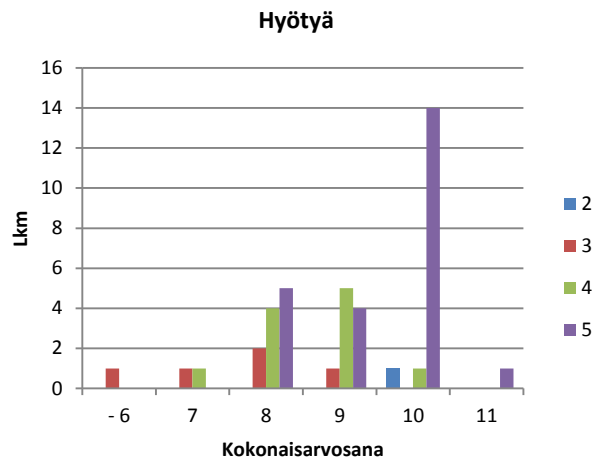
KUVIO 16. Työskentelyn kokonaisarvosanojen jakautuminen.

### 8.8 Eri vastausten yhteys toisiinsa

Kuvion 17 ja taulukon 7 mukaan työskentelyn kokonaisarvosana ei korreloinut täysin saadun hyödyn kanssa, vaan työskentely saatettiin kokea hyväksi, vaikka siitä ei olisi ollut hyötyä.

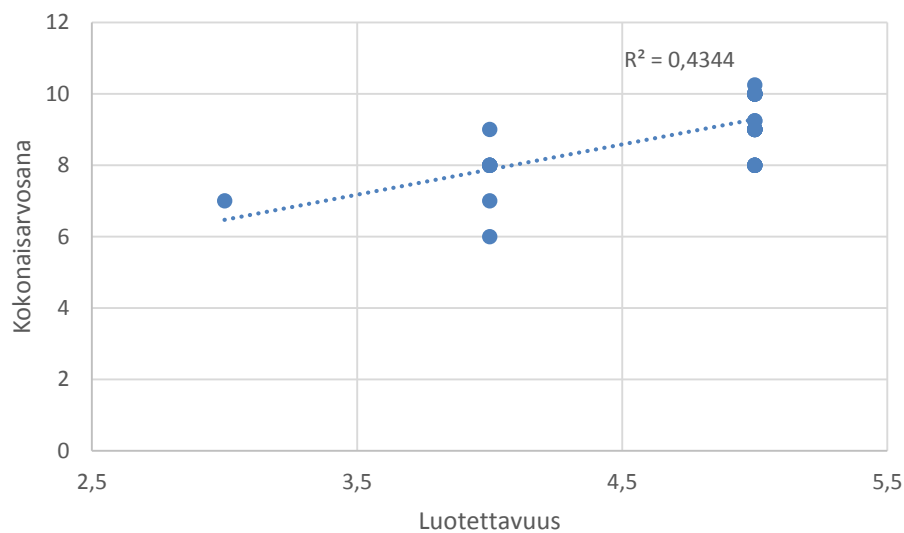
TAULUKKO 7. Työskentelyn kokonaisarvosana (6-11) ja koettu hyöty (2-5).

%	2	3	4	5	Yht.
-6	0	20	0	0	2
7	0	20	9	0	5
8	0	40	36	21	27
9	0	20	45	17	24
10	100	0	9	58	39
11	0	0	0	4	2
Yht.	100	100	100	100	100
N	1	5	11	24	41



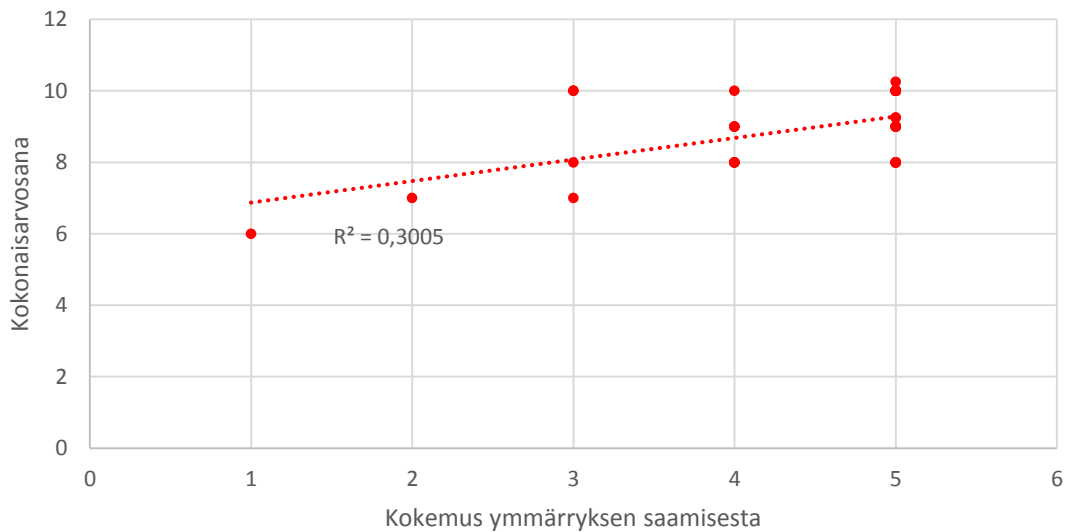
KUVIO 17. Työskentelyn kokonaisarvosana ja asiakkaan kokema hyöty.

Kokonaisarvosanan ja aiempien vastauksien väliltä etsittiin yhteyttä. Kuvio 17:sta ja kuvio 18:sta vertaillaan luotettavuuden ja kokonaisarvosanan arvoja. Kaikki kokonaisarvosanan 10 antaneet olivat arvioineet luotettavuuden parhaaksi 5:ksi. Luotettavuuden kokemuksen ja kokonaisarvosanan välillä oli myös jonkin verran lineaarista yhteyttä eli näihin kysymyksiin oli vastattu jossain määrin samansuuntaisesti. samat asiakkaat siis kokivat palvelun jossain määrin sekä luotettavaksi ja työskentelyn kokonaisuutena hyväksi.



KUVIO 18. Kokonaisarvosana luotettavuuden funktiona. Kuvasta näkee, että paremman kokonaisarvosanan antaneet asiakkaat ovat kokeneet myös luotettavuuden keskimäärin melko hyvänä.

Kokonaisarvosanaan vaikuttavat monet eri tekijät. Jonkin verran lineaarista yhteyttä kokonaisarvosanan kanssa oli kysytyistä tekijöistä ymmärretyksi tulemisen sekä luotettavuuden kokemuksilla, kuten kuvio 18 ja kuvio 19 osoittavat. Luotettavuuden ja ymmärretyksi tulemisen korrelaatio kokonaisarvosanan kanssa on kohtalainen, vaikka näillä ei keskenään ole korrelaatiota. Voidaan siis sanoa, että ainakin nämä tekijät vaikuttivat jossain määrin kokonaisarvosanaan.



KUVIO 19. Kokonaisarvosana ymmärretyksi tulemisen kokemuksen funktiona eli ymmärretyksi tulemisen ja kokonaisarvosanan yhteys.

## 8.9 Alku- ja lopputilanteet, vaikuttavuus

Asiakkaita pyydettiin antamaan arvio siitä, mikä heidän tilanteensa on ollut asiakkuuden alussa ja mikä se on nyt. Tämä arvio tehtiin tutkimuksessa käytetyllä kyselylomakkeella asiakkuuden päättyessä.

Alkutilanteen arvioissa oli suuri hajonta, tilanteita oli väliltä 1-9. Taulukon 8 mukaisesti 32 % alkutilanteen arvioista oli enintään arvosana 3, 68% enintään 6 ja 85% enintään 7. Alkutilanteen keskiarvo oli 4,82 ja keskihajonta 2,58. Alkutilanteen keskiluku eli mediaani oli 5,0/10.

TAULUKKO 8. Asiakkaiden arviot alkutilanteesta asteikolla 1-10.

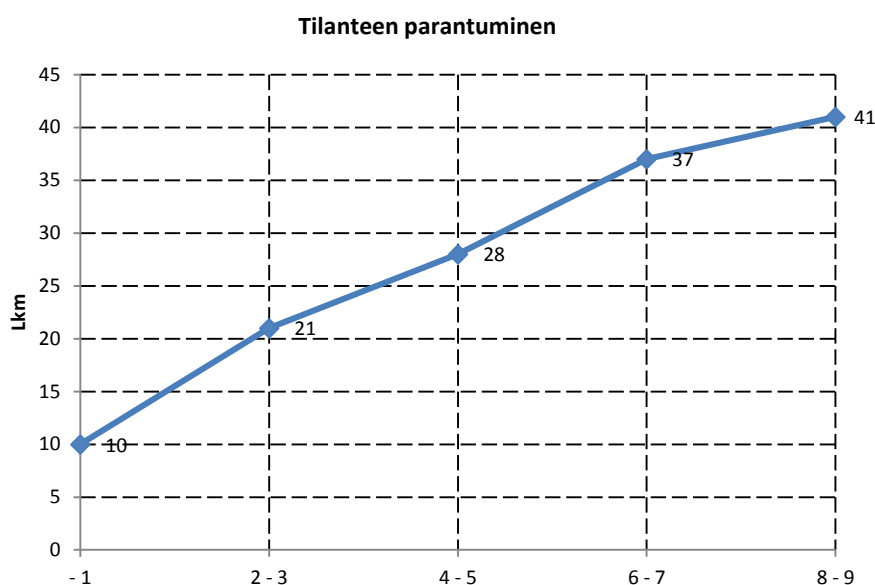
	<i>Lkm</i>	<i>%</i>	<i>Kum. lkm</i>	<i>Kum-%</i>
- 2	11	27	11	27
3 - 4	8	20	19	46
5 - 6	9	22	28	68
7 - 8	8	20	36	88
9 - 10	5	12	41	100
Yht.	41	100	41	100

Kuvio 20 osoittaa, että lopputilanteissa vaihteluväli oli alkutilanteita pienempi, huonoin tilanne oli arvosanalla 6 ja niitä oli vain 3 kappaletta eli 7%. Lopputilanteelle arvosanan 8 tai alle antoi kaikkiaan 39%, eli 61% kaikista vastaajista antoi loppuarvosanaksi yhdeksän tai kymmenen. Lopputilanteen keskiarvo oli 8,59 ja keskihajonta 1,18. Mediaani oli 9,0. Heikoimmat tilanteet, arvosanalla 5 olivat parantuneet selvästi niin, että lopussa tilannetta 5 ei enää ollut yhdelläkään vastaajalla. Lähes kahden kolmasosan tilanne oli oman arvion mukaan työskentelyn loppuvaiheessa kiitettävä.



KUVIO 20. Asiakkaiden arvio alku- ja lopputilanteesta asteikolla 1-10.

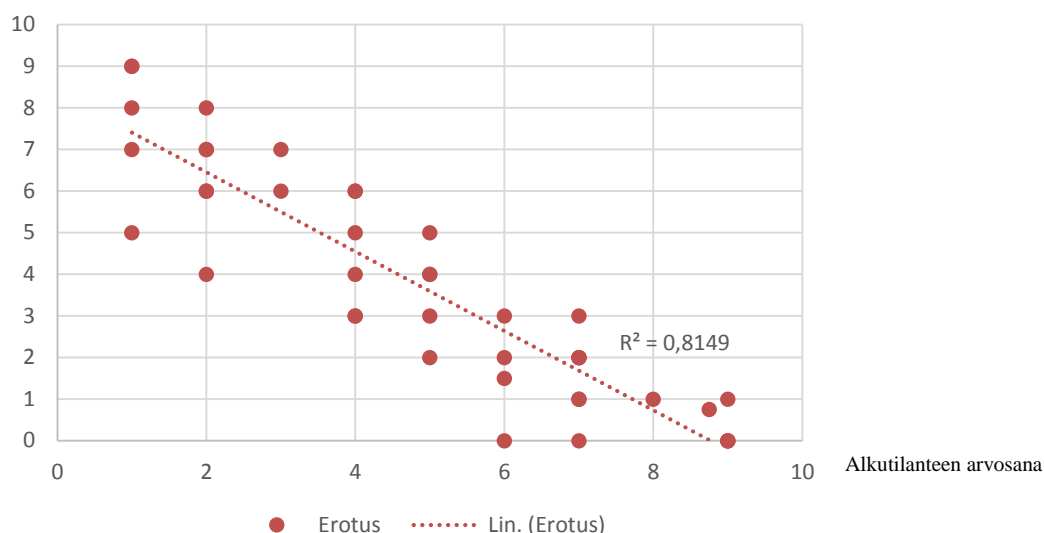
Tilanteen parantumisen arviot laskettiin kunkin vastauksen loppu- ja alkutilannearvioiden erotuksena. Kuvio 21:n mukaisesti 10 vastaajaa eli 24% ilmoitti tilanteen parantuneen korkeintaan yhden pykälän. Toisaalta vähintään kuusi pykälää parantuneita tilanteita oli yhteensä 13 kappaletta eli 32 % kaikista tilanteista. Tässä on otettava huomioon myös se, että lähtötilanteen ollessa 8-9, ei parantamisen varaa ole kovin paljon, ja jo pienikin parannus tuntuu. Toisaalta vastauksissa oli myös sellaisia, joissa tilanteen kerrottiin olevan sama alussa ja lopussa.



KUVIO 21. Tilanteen parantumisen numeerinen määrä summakäyrällä.

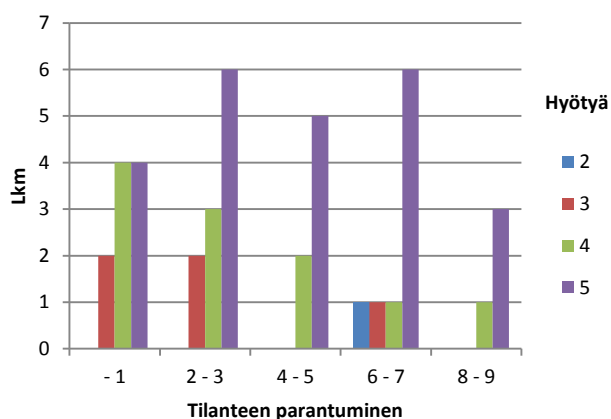
Kuvio 22:n mukaisesti alkutilanteen ja tilanteen paranemisen välillä on selvä negatiivinen, lineaarinen yhteys, eli vaikeimmat tilanteet ovat työskentelyn aikana parantuneet eniten. Lineaarista yhteyttä kuvaava korrelaatiokerroin sai arvon 0,81 mikä osoittaa selkeää yhteyttä alkutilanteen ja tilanteen paranemismäärän välillä. Erotuksen keskiarvo oli 3,76 ja keskihajonta 2,72. Erotuksen mediaani oli 3,0. Asiakkaiden arvion mukaan alussa huonoimmat tilanteet olivat siis työskentelyn aikana parantuneet keskimäärin eniten.

Tilanteen parantuminen



KUVIO 22. Tilanteen parantuminen alkutilanteen funktiona, eli alkutilanteen ja tilanteen paranemisen yhteys.

Tilanteen parantumisen numeerinen määrä ei korreloinut asiakkaan arvion kanssa siitä, oliko palvelusta hyötyä. **Virhe. Viitteen lähdettä ei löytynyt.**3:n mukaan myös sellaiset asiakkaat, joiden tilanne oli parantunut enintään yhden pykälän asteikolla yhdestä kymmeneen, arvioivat palvelusta olleen heille hyötyä. Toisaalta kuitenkin nähdään myös se, että kaikki niistä joiden tilanne on parantunut vähintään 8 arvosanaa, vastasivat palvelusta olleen vähintään jonkin verran hyötyä. Toisaalta taas yksi asiakas jonka tilanne oli parantunut 6-7 pykälää, ei kokenut palvelusta olleen juurikaan hyötyä. Tässä tapauksessa tilanteen parantumiseen voidaan katsoa vaikuttaneen muut, tässä tutkimuksessa tutkimattomat, tekijät. Suurimmissa muutoksissa koettiin palvelusta kuitenkin olleen hyötyä. Selvä enemmistö siis koki hyötynsä palvelusta.



KUVIO 23. Tilanteen parantuminen asteikolla 0-10 ja asiakkaan arvio palvelusta hyötymisestä 1=ei hyötyä...5=on hyötyä.



## 9 ASIAKKAAN KOKEMUKSIA VAIKUTTAVUUDESTA, MIKÄ AUTTOI

Asiakkailta kysyttiin avoimella kysymyksellä: ”Mitkä asiat auttoivat sinua?” Tähän kysymykseen vastasi 41 vastaajasta yhteensä 30 vastaajaa. Vastauksia luokiteltiin aihepiireittäin. Noin kolmasosa vastanneista mainitsi keskustelun tai tuen auttaneen. Tuella tarkoitettiin läsnäoloa vaikeissa tilanteissa. Useissa vastauksissa kiitettiin sitä, että kun oli tilanne päällä, ohjaajan sai kiinni, ja viimeistään seuraavana päivänä järjestettiin tapaaminen. Taulukko 9:n mukaisesti myös yhteinen tekeminen ja tiedon saaminen koettiin muutamissa tapauksissa auttaneiksi tekijöiksi.

Ilmapiirillä tarkoitetaan tässä leimaamattomuutta, rauhallisuutta, turvallisuutta ja ystävällisyyttä sekä kasvatuksen tuella tukea rajojen asettamiseen ja vahvistumiseen vanhempana.

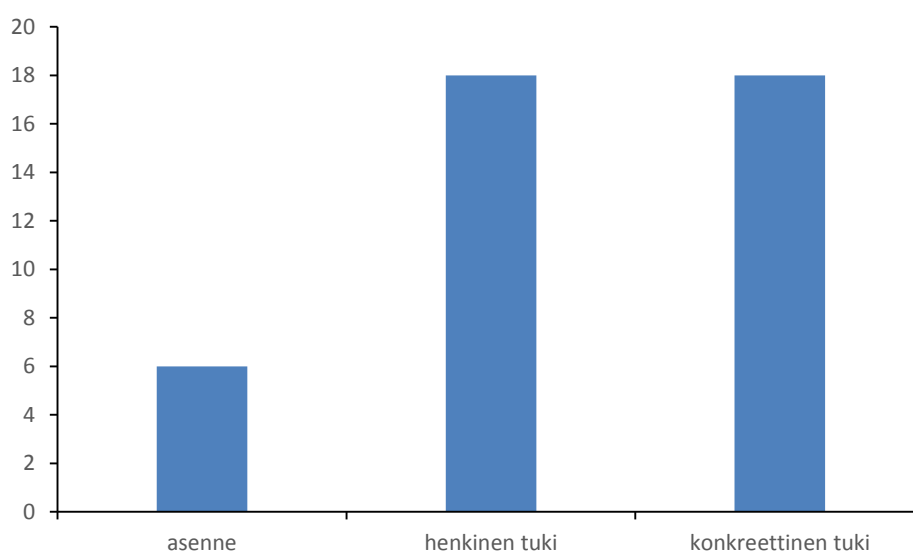
TAULUKKO 9. Mitkä asiat auttoivat? Kvantifioituna eli kuinka monessa vastauksessa mainitut asiat esiintyvät.

	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
ilmapiiri	2	7
kaikki	4	13
kasvatuksellinen tuki	2	7
keskustelu	10	33
reiluus, avoimuus, luotettavuus	2	7
palaverit, sopimukset, suunnitelmat	1	3
paneutuminen	2	7
tieto laista ja lasten kasvatuksesta, neuvot	4	13
tuki, apu	9	30
uusien asioiden, kuten harrastusten opettelu	3	10
yhteinen tekeminen	6	20
yhteistyö	1	3
ymmärretyksi tuleminen	3	10
ymmärtäminen/ omat oivallukset	3	10
Yht.	52	173
N:	30	

Vastaukset luokiteltiin vielä kolmeen pääryhmään, joita ovat työntekijän asenne, henkilön tuki sekä konkreettinen tuki. Kuvion 24 mukaisesti kolmestakymmenestä kysymykseen vastanneesta lähes kaksi kolmasosaa vastasi konkreettisen tuen auttaneen. Samoin

henkisen tuen koki auttaneen lähes kaksi kolmasosaa vastaajista. Konkreettisen tuen katsottiin sisältäneen apua, tukea, tietojen ja taitojen kartuttamista, yhteistä tekemistä ja harrastusten opettelua. Myös tiedon jakaminen, muun muassa lasten kehityksestä sekä lastensuojelulaista, laskettiin kuuluvaksi konkreettisen tuen piiriin. Henkiseen tukeen taas kuului keskustelu, kasvatuksellinen tuki, ymmärretyksi tuleminen, oma ymmärtäminen ja oivallukset sekä palaverit, sopimukset ja suunnitelmat.

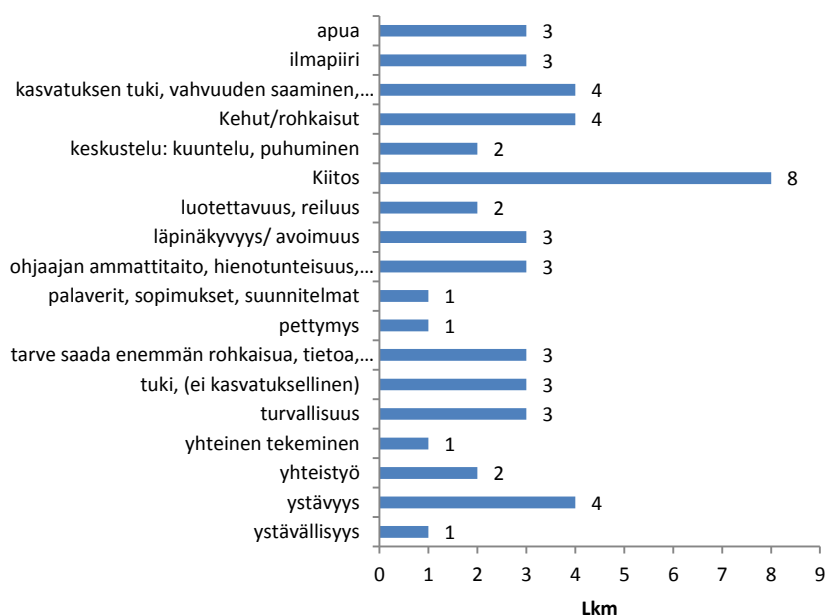
Viidesosa vastaajista mainitsi työntekijän asenteeseen viittaavia asioita kuten ilmapiirin, reiluuden, avoimuuden, luotettavuuden tai paneutumisen. Vastaajien mielestä heitä siis auttoi eniten konkreettinen tuki, henkinen tuki ja työntekijöiden asenne.



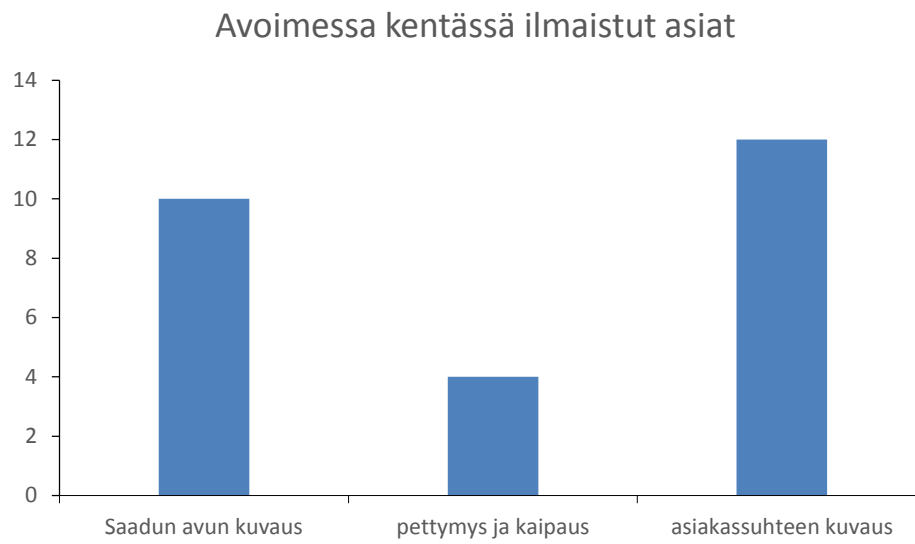
KUVIO 24. Mikä auttoi? Kolmenkymmenen avoimen vastauksen pääteemat.

## 10 MUUTA YHTEISTÄ KYSELYLOMAKKEISSA MAINITTUA

Viimeisenä kysymyksenä lomakkeella oli ”Mitä muuta haluat kertoa?”. Kuvio 25:n mukaisesti tässä kentässä mainittiin edellisessäkin esiin tulleiden asioiden lisäksi kiitosta ja rohkaisua työntekijöille sekä ohjaajien ammattitaidon ja hienotunteisuuden kehumista. Negatiivisia esiin tulleita asioita olivat pettymys ja tarve saada enemmän rohkaisua, tukea, ymmärrystä sekä tietoa. Muutamassa vastauksessa mainittiin, että työntekijät koettiin ystävinä eikä niinkään työntekijöinä. Asiakkaat siis halusivat vielä täsmentää ja kuvata saamaansa apua. Osa ilmaisi pettymystä ja kertoi, mitä oli jäänyt kaipaamaan. Kuviot 25 ja 26 kuvaavat näitä asioita, eli saatua apua, pettymystä ja kaipausta sekä asiakassuhdetta.



KUVIO 25. Mitä muuta asiakkaat halusivat kertoa?



KUVIO 26. Mitä muuta haluat kertoa? Luokiteltuna aihepiireittäin.

## 11 POHDINTA

### 11.1 Perheiden osallisuus

Osallisuutta tutkittiin kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen ja tiedon saamisen kokemusten kautta. Vastaajista kaksi kertoi, ettei kokenut tulleen kuulluksi ja ymmärretyksi, viisi vastasi neutraalisti ja kaikki muut kokivat tulleen vähintään jossain määrin kuulluksi ja ymmärretyksi. Siltä osin asiakkaiden osallisuus on siis toteutunut erittäin hyvin. Tiedon saamisen kokemuksiltaan vastaajat olivat yhtä lukuun ottamatta neutraaleja ja positiivisia. Perheet siis olivat hyvin osallisia näiden asioiden osalta. Osallisuus on kuitenkin laajempi kokonaisuus, jota olisi hyvä kartoittaa laajemmalla kysymysrepertuaarilla.

### 11.2 Lasten ja nuorten osallisuus

Lasten ja nuorten osallisuuteen liittyen tärkeimmät kysymykset lomakkeessa liittyivät siihen, tulivatko he kuulluksi ja ymmärretyksi sekä saivatko he riittävästi tietoa. Yhtä lukuunottamatta kaikki lapset ja nuoret kokivatkin tulleen vähintään melko riittävästi kuulluksi ja ymmärretyksi. Myös tiedon saamiseen vähintäänkin melko tyytyväisiä oli lapsista 80% ja nuoristakin 59%. Nuorilla neutraaleja vastauksia oli kuitenkin 42% kaikista vastauksista, lapsillakin 20%. Jos siis lapsen ja nuoren osallisuutta tahdotaan entisestään parantaa, voisi huomiota kiinnittää siihen, että tietoa annetaan lapsille ja etenkin nuorille vielä lisää ja heille sopivalla tavalla.

Näistä vastauksista ilmenee, että Hartin osallisuuden tikkaiden mukaisesti lapset eivät ainakaan ole osattomuuden portailla. Tarkka keskimääräinen sijoitus osallisuuden portailla sijoittuneen viidennen portaan tietämille, sillä asiakkaat kokivat tulleen keskimäärin hyvin kuulluksi ja ymmärretyksi ja saaneensa melko hyvin tietoa. Lasten ja nuorten kokemusta osallistumisesta päätöksentekoon ei tässä kyselyssä edes selvitetty, joten varmuutta viidennen portaan ylittävästä osallisuudesta ei voida tällä tutkimuksella saada. (Hart 1992,10.)

Lasten ja äitien vastaukset olivat kaiken kaikkiaan melko positiivisia ja keskenään samantyyppisiä. Nuorten vastaukset eroavat äitien vastauksista selkeämmin kuin lasten, eivätkä ole yhtä positiivisia. Tätä voi osin selittää teini-ikään kuuluva itsenäistymisen prosessi. Suhde vanhempiin alkaa etääntyä ja samanikäisten joukkoon liittyminen koetaan

entistä tärkeämmäksi. Prosessiin kuuluu myös aggressio ja tyytymättömyys. Nuoret olivat kuitenkin kaiken kaikkiaan hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun. (Dunderfelt 2006,92-97; Cacciatore 2007.)

### **11.3 Isän osallisuus lastensuojelussa**

Isien vastauksia oli vain kuusi kappaletta, mutta joissain kohdin ne erosivat oleellisesti muista vastauksista. Osa isistä olisi kaivannut enemmän tietoa lastensuojelun työmenetelmistä. Kyselyn vastauksissa ei tule ilmi, annettiinko heille muita vähemmän tietoa, kaipasivatko isät muita enemmän tietoa, oliko annettu tieto muulle perheelle olennaisempaa vai oliko tiedonantotapa muille ymmärrettävämpi. Tiedonantotapa voi olla sellainen, joka on äideille helpompi ottaa vastaan.

Isien eroaviin vastauksiin voi olla monia syitä. Isän tarpeet ja odotukset lastensuojelun ohjaustoiminnalle voivat poiketa äidin vastaavista. Lastensuojelussa, kuten sosiaalialalla yleensä, työskentelee enemmän naisia kuin miehiä. Osaavatko naistyöntekijät huomioida isät ja äidit yhtä hyvin? Sukupuoli ja persoonallisuus vaikuttavat molemmat hyvän yhteistyösuhteen syntyyn asiakkaan kanssa, ja joillekin voi olla helpompaa asioida samaa tai eri sukupuolta edustavan työntekijän kanssa. Tämän vuoksi tutkitulla sosiaalialasemalla pyritäänkin mahdollisuuksien mukaan järjestämään työntekijät molempia sukupuolia edustaviksi työpareiksi.

Isän ja äidin kiintymyssuhde lapsen kanssa on myös erilainen. Etenkin lapsen elämän alussa äiti on yleensä se, joka on lapsen kanssa kiinteästi ympäri vuorokauden, kun isä saattaa käydä töissä ja harrastaa enemmän. Äiti saattaa kokea lastensuojelun ohjaustoiminnan tarjoaman tuen myös tarpeellisemmaksi, jos hän viettää isää enemmän aikaa yksin lasten kanssa ilman kodin ulkopuolisia aikuiskontakteja. Lastensuojelun käytännöt ja rakenteet voivat olla sopivampia äideille ja hoivaavan roolin tueksi. Perhettä tukeessa on aina riski keskittyä hoivaavan äitiyden tukemiseen sillä kustannuksella, että ulospäinsuuntautuva ja leikkisäkin isyys jää syrjään.

Myös esimerkiksi isien työaikataulut voivat aiheuttaa sen, että isä ei ole läsnä esimerkiksi alun tapaamisilla, jolloin tulevat toimenpiteet ja tavoitteet sovitaan ja paras tieto on saa-

tavilla. Isät saattavat kaivata työskentelylle selkeämpiä raameja. Voi olla, että isät kaipaavat enemmän tiedollista lähestymistä, kun taas äideille tärkeämpää voi olla tunnetason kohtaaminen. Kyselyssä ei myöskään kysytty isän roolia perheessä. Esimerkiksi eroneista vanhemmista lasten huoltajuus ja vastuu jäävät helposti äidille. Tässä taustalla vaikuttanee osin perinteinen ajatus isyydestä, jolloin isän tehtävänä oli hankkia ravintoa ja puolustaa kotiaan tämän viedessä isän kaiken ajan ja energian, jolloin isältä ei jäänyt aikaa tai voimia lasten kanssa olemiseen.

Isän mahdollinen asenne tai pelko lastensuojelua kohtaan voi vaikeuttaa avun ja tiedon vastaanottamista ja omaksumista. Suomalaisessa kulttuurissa erityisesti miehet ovat perinteisesti olleet vahvoja, eikä rooliin ole kuulunut vaikeuksista puhuminen tai niihin avun hakeminen. Erityisen haastavaksi avun hakemisen voi tehdä mielikuva siitä että apu haetaan naistyöntekijältä.

Isien mukaan ottamista lapsensuojeluprosessiin olisi tärkeää tutkia ja kehittää. Jo pienet muutokset työskentelytavoissa voivat edistää isän osallisuutta prosessiin olennaisella tavalla. Lastensuojelutyötä tehdään perheessä ja työn keskeisenä päämääränä on lapsen kasvun ja kehityksen turvaaminen. Perhe on kokonaisuus, jossa lapsen hyvinvointiin vaikuttaa olennaisesti kaikkien perheenjäsenten tilanne. Lapsia hyödyttää jos heillä on läheinen kiintymyssuhde molempiin vanhempiinsa, tarjolla sekä hoivaa että turvallisen jännittäviä seikkailuja. Tässä on pohdittu isän roolia maskuliinisen kasvattajan roolin kautta, joissain perheissä roolit voivat olla myös toisin. (Dunderfelt 2006,84-97; Cacciatore 2007.)

#### **11.4 Vaikuttavuus**

Lähtötilanteen ja tilanteen paranemisen välillä oli selkeä korrelaatio niin, että alussa huonoimmat tilanteet olivat parantuneet eniten. Tähän vaikuttanee tietenkin myös se, että hyviä tilanteita ei ole varaa parantaa niin paljon kuin huonompia, mutta kyse ei ole vain siitä.

Huonoin tilanne, jossa ei asiakkaan oman arvion mukaan ollut tapahtunut muutosta, oli arvosanaltaan 6/10 ja paras tilanne 9/10. Arvosana 6/10 oli käytännössä alarajaraja, johon asti kaikki huonoimmatkin tilanteet olivat parantuneet asiakassuhteen päättymiseen mennessä.

Sosiaalityön yleisenä tavoitteena on helpottaa erityisesti kaikkein vaikeimpia tilanteita. Tämän tutkimuksen perusteella tutkitussa asiakassegmentissä tässä on onnistuttu hyvin. Asiakkaan tilanteisiin vaikuttavat kuitenkin suuntaan jos toiseen monet erilaiset tekijät myös lastensuojelun ulkopuolelta. Näitä tekijöitä ei tässä tutkimuksessa kartoitettu. Lastensuojelun ohjaustyöntekijät ovat joka tapauksessa kulkeneet asiakkaiden rinnalla kunnes tilanne on muuttunut asiakkaan arvioon vähintään 6/10. Avoimista vastauksista voidaan kuitenkin päätellä, että monet asiakkaat kokevat ohjaustoiminnan olleen vähintäänkin yksi avaintekijä useamman joukossa tilanteen parantumisessa. Tämä palveluprosessi on siis saanut aikaan haluttuja muutoksia asiakkaiden tilanteen parantuessa. Olisi mielenkiintoista tietää asiakkaiden näkökulmaa siitä, mitkä muut asiat ovat vaikuttaneet heidän tilanteidensa muuttumiseen. (Suhonen 2008,4; Sulkunen 2003.)

Kyseessä ovat positiivisesti päättyneet asiakassuhteet, joten vaikuttavuus näyttää tämän tutkimuksen valossa todellisuutta ruusuisemmalta. Kokonaisvaikuttavuuden arviota tällä perusteella ei siis voida tehdä.

## **11.5 Auttaneita tekijöitä**

Aikuisten avoimissa vastauksissa toistui ohjaajien hyvä tavoitettavuus perheen kriisitilanteessa. Kiiteltiin sitä, että samana päivänä saa kiinni ja viimeistään seuraavana päivänä järjestetään tapaaminen, jos se on tarpeen. Erityisesti äidit kuvasivat sen, että tietää saavansa apua kun hätä on käsillä, auttaneen heidän rauhoittumistaan ja luottamuksen syntyä selviämiseen. Vastaajat kertoivat myös siitä, kuinka mistään muualta ei nopealla aikataululla saa apua. Tämä on tärkeä asia työssä, joka auttaa perheitä itse valtautumaan ja rohkaistumaan omassa tilanteessaan eteenpäin.

Toinen toistuva teema aikuisten vastauksissa oli se, että sai puhua aikuisten kanssa oman perheen asioista. Kuulluksi tuleminen ja tuomitsematon läsnäoleminen koettiin tärkeäksi. Eräskin yksinhuoltaja kertoi tärkeäksi sen, että oli joku toinen aikuinen, jonka kanssa jakaa mietteitä tilanteestaan. Keskustelutuen ja läsnäolon mainittiin auttaneen useammin kuin yhteisen tekemisen ja tiedon saamisen. Olennaisinta oli siis se, että asiakas sai kokemuksen kohdatuksi tulemisesta. Tämän voidaan katsoa olevan myös merkki onnistuneesta osallisuudesta lastensuojelun haastavassa toimintaympäristössä. Näissä tilanteissa



lastensuojelutyöhön kuuluva valta ja kontrollointi ei ole estänyt toimivaa asiakkaan ja ohjaajan yhteenliittymää. (Hietamäki 2014,10,12,13; Juhila 2006,118-122.)

## **11.6 Tutkimuksen luotettavuus**

Aineisto on kerätty vuosien 2010-2013 päättyneistä asiakassuhteista ja sitä on kerätty eri työntekijöiden asiakkailta ohjaustyössä. Kaikista päättyneistä asiakassuhteista tietoa ei kuitenkaan ole kerätty, vaan kerääminen on ollut melko epäsystemaattista, riippuen kunkin työntekijän muistamisesta ja viitsimisestä. Tämä työntekijöiden harkinnanvaraisuus palautteen keruussa voi vaikuttaa tuloksiin. Palautteen pyytämisinä näyttää ajan kuluessa heikentyneen, sillä tuleva tiedonkäsittelytapa on ollut työntekijöille epäselvä ja on koettu jopa epäeettiseksi pyytää palautetta, jonka merkityksellisestä käsittelystä ei ole varmuutta. Sijoitukseen päättyneistä asiakassuhteista ei ole kerätty palautetta. Kyseessä ovat siis vain positiivisemmin päättyneet asiakassuhteet. Kyselyn tulokset ovat kokonaisuudessaan erittäin positiivisia. Tässä tulee kuitenkin muistaa, että kyseessä ei ole koko avotyön asiakasryhmä, vaan toivotusti päättyneet asiakassuhteet. Riemu onnistumisesta ja nykyisestä parantuneesta tilanteesta sekä muut prosessin päättymiseen kuuluvat tunteet ja tekijät voivat peittää alleen palautetta, joka olisi ollut aiemmin asiakassuhteen aikana kriittisempää.

Viidessä ensimmäisessä asiakysymyksessä on Likert-tyyppiset vastausasteikot, ja väittämien kanssa on tarkoitus olla vähemmän tai enemmän samaa mieltä. Hyvien kysymysten tulisi olla lyhyitä, yksinkertaisia, yksiulotteisia ja kaiken kattavia sanoja sekä negatiivisia väittämiä tulisi välttää. Tässä kyselyssä ei kysytty asiakkaan nimeä, jotta asiakkaat uskaltaisivat vastata rehellisesti. Silti voi olla, että joku asiakkaista haluaa miellyttää työntekijöitä ja vastaa sen vuoksi positiivisemmin kuin todellisuudessa ajattelee. Lomakkeet palautettiin useimmiten omalle työntekijälle. Tämä voi lisätä miellyttämisen tarvetta.

Avoin kysymys ”Mitkä asiat auttoivat sinua?” on olennainen kysymys tämän kyselyn validiteetin kannalta. Vastauksissa nousikin esille jonkin verran jo kysytyjä asioita, ennen kaikkea puhuminen ja kuulluksi tuleminen sekä tuen saamisen kokemus. Tiedon saamiseen kommentoivat vain harvat vastaajat jotka olisivat kaivanneet lisää tietoa lastensuojelusta. Useita vastauksia mistään täysin kyselyn ulkopuolisesta tekijästä ei tullut,

mutta esimerkiksi tuen saamisen kokemus tarkentui, sillä avoimissa vastauksissa kerrottiin olevan erittäin merkityksellistä, että ohjaustyöntekijän saa kiinni aina samana päivänä, kun tilanne on päällä. Tällä perusteella kyselyn validiteetti on kuitenkin hyvä.

Vastauksissa näkyy selvästi se, että kysely on tehty asiakassuhteen päättyessä onnellisesti, eli siinä vaiheessa kun asiat ovat jokseenkin hyvin. Kysely on tehty vain yhden sosiaaliaseman asiakkaille, joten sen puolesta tutkimuksen ulkoinen validiteetti ei ole kovin hyvä. Otos jakautuu kuitenkin useille vuosille ja vastauksia on kaikkiaan 41 kpl, joten tutkimus kuvanee hyvin tämän sosiaaliaseman asiakkaiden kokemusta asiakkuuden lopettamisvaiheessa.

## 12 KYSELYLOMAKKEEN ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN

Kyselyn kysymykset olivat melko hyvin onnistuneet, sillä avoimissa kysymyksissä tuli esiin samoja asioita kuin suljetuissa, ja jopa täsmennystä niihin. Jos kyselyä tahdotaan parantaa entisestään, voitaisiin tiedon saantia koskevan kysymyksen perään laittaa avoin kysymys: ”jos olisit kaivannut enemmän tietoa lastensuojelun työmenetelmistä, millaista tietoa ja missä muodossa?” Näin saataisiin arvokasta tietoa tyytymättömämpien asiakkaiden kohtaamattomasta tarpeesta. Asiakkaista suurin osa oli tyytyväisiä tiedonsaantiin, joten tämän tyyppinen avoin kysymys tuskin lisäisi analysointiin käytettävää työmäärää merkittävästi. Olisi myös hyvä, että lomakkeessa kysyttäisiin täyttökuukautta, tai ainakin -vuotta, jotta ajan kuluessa tapahtuneita muutoksia olisi helpompi nostaa esiin. Muutosehdotukset sisältävä versio lomakkeesta löytyy liitteestä 2. Siinä on myös kiinnitetty huomiota kyselyssä käytettävään asteikkoon ja pyritty tekemään siitä entistä helpommin hahmotettavissa oleva.

Vaikuttavuuden arvioinnin parantamiseksi kyselyyn voisi myös lisätä kysymyksen siitä, kuinka paljon tilanteen muuttumisesta liittyy lastensuojelun ohjaustoimintaan. Esimerkiksi: ” Kuinka paljon lastensuojelun ohjaustoimintaan liittyvä prosessi on vaikuttanut tilanteesi muuttumiseen? 1=ei lainkaan...5=muutos on täysin sen ansiota” Olisi myös mielenkiintoista lisätä vaikka rasti ruutuun- muotoinen kysymys siitä, mitä nämä muut tilanteeseen vaikuttaneet tekijät ovat olleet. Esimerkiksi: ”Mitkä muut tekijät ovat vaikuttaneet tilanteesi muuttumiseen? Rastita kaikki sopivat: ☐ Läheisten tuki, ☐ talousasioiden selkiintyminen ☐ vanhemman työtilanne ☐ kuntoutus tai hoito ☐ terveydentilan muutokset ☐ muutos perhesuhteissa ☐ lapsen kasvaminen ☐ joku muu, mikä?\_\_\_\_\_”

Koska hyvä kysely ei ole liian pitkä, tulee kysymyksiä kuitenkin lisätä lomakkeeseen käyttäen harkintaa siitä, millaisia vastauksia lomakkeesta tahdotaan saada.

## LÄHTEET

Cacciatore 2007. Aggression portaat: opetusmateriaali kouluille. Helsinki. Opetushallitus

Dunderfelt, T. 1990/2006. Elämänkaaripsykologia. Helsinki. WSOY

Flyktman, M., Jäppinen, P. 2009. Painajaisesta pelastus. Nuorten ääni lastensuojelun avo-  
huollossa. YAMK opinnäytetyö, Järvenpää. Diak Etelä Järvenpää. 72 s

Hart, R. A. 1992. Children's participation –from tokenism to citizenship. Innocenti es-  
says. Flofrnce, Italy. UNICEF International Child development Centre

Karttunen, T., & Hietamäki, J. (2014). Tiedon käytön kysymyksiä ja haasteita sosiaali-  
työn asiakastyössä. In R. Haverinen, M. Kuronen, & T. Pösö (Eds.), Sosiaalihuollon tila  
ja tulevaisuus (pp. 320-336). Tampere, Finland: Vastapaino.

Hietamäki, J. 2014. Asiakkuuden alku vanhempien  
näkökulmasta. Seminaariesitys 29.1.2014. Tampere.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät  
ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Klaus-Kiviniemi, M., Volanen, M. 2008. ”Sellainen pieni seikka”- Tutkimus lapsen osalli-  
suudesta Espoon lastensuojelun avohuollon perhetyössä. YAMK opinnäytetyö , Helsinki.  
Stadia.

Koivisto, J. 2005 Tiedon kerääminen ja systematisointi sosiaalialalla. Katsaus viiden ulko-  
maisen arviointi-instituutin strategioihin. FinSoc arviointiraportteja 1/2005. Helsinki. STA-  
KES.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Luettu 7.11.2013.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. Luettu 7.11.2013. [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-  
tasa/2007/20070417#P30](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-<br/>tasa/2007/20070417#P30)

Lastensuojelun käsikirja. Lastensuojeluasian vireilletulo. THL. Viitattu 7.5.2015.  
[https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-las-  
tensuojeluasian-vireilletulo/asian-vireilletulo](https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-las-<br/>tensuojeluasian-vireilletulo/asian-vireilletulo)

Lumijärvi, I. 1999. Tasapainotetun mittariston malli ja kunta-alan tuloksellisuusarviointi.  
Kunta-alan tuloksellisuusprojekti. Helsinki. Työturvallisuuskeskus.

Mattila, A. S. 2011. Näkökulman vaihtamisen taito. Helsinki. WSOY.

Moëll, C., Westgren, U., 1996 Lapsen kasvu ja kehitys, käänös teoksesta Barnets tillväxt  
och utveckling. Vantaa. Pharmacia & Upjohn

Oranen, M. 2013. Lasten osallisuus. Teoksessa Lastensuojelun käsikirja. Viitattu  
28.2.2014.  
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/hallinto/lapsenosallisuus/>

Suhonen, A. 2008. Vaikuttavuuden arviointi lastensuojelun sosiaalityön avohuollossa. Lastensuojelun Tieto –hanke, Pikassos Oy.

Sulkunen, P. 2004. Perspectives on evaluation. Teoksessa Perspectives, models and methods in evaluating the welfare sector – a Nordic approach. Julkunen, I. (toim.) Helsinki. STAKES

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos THL, Lastensuojelun käsikirja: lastensuojelun avohuollon tukitoimet. Viitattu 14.2.2015.

<http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet>

Tampereen kaupunki, Perhe- ja sosiaalipalvelut, lastensuojelu, avohuollon tukitoimet, ohjaustyö. Viitattu 20.2.2015

<http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/lastensuojelu/avohuolto/ohjaustyo.html>

Timonen-Kallio, E. Lapsen osallisuuden vahvistaminen lastensuojelun keskiössä. Teoksessa Tanskanen, I., Timonen-Kallio, E. (toim.) 2010. Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 51. Turku. Turun ammattikorkeakoulu

THL, Lasten, nuorten ja perheiden palvelut –yksikkö: Perhetyön prosessi. Viitattu 14.2.2015

<http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo/perhetyon-prosessi>

Thomas, N. 2000. Children, Family and the State: Decision-Making and Child Participation. Basingstoke. Macmillan Press.

Tuomi, J., Sarajärvi, A., 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10. uudistettu painos. Vantaa. Tammi.

YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista, 1989. Unicef. Viitattu 7.5.2015

[http://www.lskl.fi/files/206/LOS\\_sopimus.pdf](http://www.lskl.fi/files/206/LOS_sopimus.pdf)

Urpo, T. 2011. Apua arkeen? Lastensuojelun avohuollon asiakkaiden kokemuksia avohuollon tukitoimista. Pro gradu. Pori. Tampereen yliopisto. Luettu 25.2.2014.

<http://tampub.uta.fi/handle/10024/82328>

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä. Kustannusaosakeyhtiö Tammi.

## LIITTEET

### Liite 1. Kyselylomake

#### Palautekaavakkeen kysymykset

Oletko:

- ☐ äiti
- ☐ isä
- ☐ lapsi
- ☐ nuori
- ☐ muu

Arvioi asteikolla 1-5 (1=ei...5=kyllä)

Saitko riittävästi tietoa lastensuojelun työmenetelmistä?

Saitko työntekijöiltä riittävästi aikaa ja tukea?

Tulitko riittävästi kuulluksi ja ymmärretyksi?

Oliko työskentely luotettavaa?

Hyödytkö saamastasi palvelusta?

Arvioi asteikolla 1-10 (1=erittäin huono, 10=erittäin hyvä)

Työskentely oli kokonaisuudessaan mielestäsi:

Tilanteesi ennen työn alkamista oli:

Tilanteesi on nyt:

Mitkä asiat auttoivat sinua?

Mitä muuta haluat kertoa?

## Liite 2. Täydennetty kyselylomake

palautettu \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Oletko:

☐ äiti      ☐ isä      ☐ lapsi      ☐ nuori      ☐ muu, mikä? \_\_\_\_\_

Arvioi asteikolla 1-5, ympyröi sopivin vaihtoehto:

1= en laisinkaan, 2= hieman, mutta en riittävästi, 3= en hyvin enkä huonosti,  
4= melko hyvin, 5= kiitettävästi

Saitko tietoa lastensuojelun työmenetelmistä?

1 5 3 4 5

Jos olisit kaivannut enemmän tietoa lastensuojelun työmenetelmistä, millaista tietoa ja missä muodossa?

---



---



---



---

Saitko työntekijöiltä aikaa ja tukea?

1 5 3 4 5

Tulitko kuulluksi ja ymmärretyksi?

1 5 3 4 5

Koitko työskentelyn luotettavaksi?

1 5 3 4 5

Hyödyitkö saamastasi palvelusta?

1 5 3 4 5

Kuinka paljon lastensuojelun ohjaustoiminta ja siihen liittyvä prosessi on vaikuttanut tilanteesi muuttumiseen?

1 2 3 4 5

Mitkä muut tekijät ovat vaikuttaneet tilanteesi muuttumiseen? Rastita kaikki sopivat:

☐ Läheisten tuki, ☐ talousasioiden selkiintyminen ☐ vanhemman työtilanne ☐ kuntoutus tai hoito ☐ terveydentilan muutokset ☐ muutos perhesuhteissa ☐ lapsen kasvaminen ☐ joku muu, mikä? \_\_\_\_\_

Arvioi asteikolla 1-10 (1=erittäin huono... 10=kiitettävä)

Työskentely oli kokonaisuudessaan mielestäsi:

Tilanteesi ennen työn alkamista oli:

Tilanteesi on nyt:

Mitkä asiat auttoivat sinua? (voit tarvittaessa jatkaa kääntöpuolelle)

Mitä muuta haluat kertoa? (voit tarvittaessa jatkaa kääntöpuolelle)